COMMUNICATION

沟通也要懂套路

怎么有技巧地说服他人

姜朝川 著

不会和领导沟通？搞不定客户？人际关系不好？一说话就得罪人？……

只要沟通套路对了，任何人都会听你的

10堂课，**50**个技巧，迅速提升你的沟通软实力

重量级人际与口才教练姜朝川重磅力作



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING, LTD

VISIT...

LANZAROTE Caliente.com

COMMUNICATION

沟通也要懂套路

怎么有技巧地说服他人

姜朝川 著

不会和领导沟通？搞不定客户？人际关系不好？一说话就得罪人？……

只要沟通套路对了，任何人都会听你的

10堂课，**50**个技巧，迅速提升你的沟通软实力

重量级人际与口才教练姜朝川重磅力作



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND ART PUBLISHING, LTD

VISIT...

LANZAROTE Caliente.COM

COMMUNICATION

沟通也要懂套路

怎么有技巧地说服他人

姜朝川 著

不会和领导沟通？搞不定客户？人际关系不好？一说话就得罪人？……

只要沟通套路对了，任何人都会听你的

10堂课，50个技巧，迅速提升你的沟通软实力

重量级人际与口才教练姜朝川重磅力作



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND ART PUBLISHING LTD

目录

第一章 做事效果差，皆因沟通不到位

没有明确目标，沟通就不会有效果

好的沟通，要情感和思想同频

影响沟通的四种心理障碍

沟通中易犯的五大错误观念

沟通渠道不畅通或被扭曲

第二章 信息传达：准确无误的沟通术

用对方听得懂的话语进行交流

换位思考，对方的心会与你更近

巧用修辞，使你的沟通更具象

好声音让你的沟通大受欢迎

令你如有神助的六大沟通技巧

第三章 简洁高效：一语破的的沟通术

要想一语破的，必先善于倾听

要听就要听出弦外之音

与其绕弯子，不如言简意赅直达核心

抓住需求点，说到对方心坎上

有效沟通就是把话说到对方心窝里

第四章 对象不同：因人而异的沟通术

对性格不同的人，应采取不同的策略

对脾气不同的人，不要用同一种方式

不同年龄的人，在沟通上也是不同的

异性之间怎么沟通才能最有效

不同身份的人有不同的说话禁忌

第五章 肢体语言：辅助表达的沟通术

通过眼神就可以了解内心世界

不断变化的脸色，就是不断变换的心态

手势是人与人沟通的第二张“嘴唇”

如何将不便表达的话用微表情展现

观察对方的肢体语言，让伪装者暴露无遗

第六章 驾驭下属：让人追随的沟通术

与下属进行有效沟通的秘诀

如何让下属愉快地接受你的批评？

只有用心沟通，下属才会心服口服

在沟通中如何赢得下属的信任？

恩威并施，让下属心甘情愿为你效劳

第七章 业绩飙涨：搞定客户的沟通术

怎样与客户进行有效沟通？

与客户沟通的最佳方式是什么？

沟通过程也是调动客户欲望的过程

与客户谈判的关键点是互利共赢
在谈判中有进有退也很重要
第八章 升职加薪：玩转工作的沟通术
怎样开会，才能富有成效？
高情商的领导，会做到工作无缝对接
对他人的错误不应暴跳如雷
对于疑问，我们究竟该如何提问比较好？
互相分享技能，同事间才能获得双赢
第九章 面对危机：消弭冲突的沟通术
处理危机问题的基本原则
和事佬调解纠纷的口才艺术
如何巧妙地将冲突转化为正能量？
解除沟通僵局的有效妙招
消弭冲突与危机的六大技巧
第十章 做沟通的高手，享快意的人生
掌握沟通技巧，可以让你魅力倍增
会说话的人往往拥有更多好人脉
最佳执行力是实现高效沟通的金钥匙
沟通无处不在，无时不在
成功的人生往往离不开高效沟通

第一章 做事效果差，皆因沟通不到位

在日常生活中，我们做事、协调等，无处不在进行着沟通。很多情况下，我们做事、协调效果不好，并不是我们能力差，很可能是由于我们沟通不到位所致。无论在生活、工作还是学习中，那些做事或协调能力超强的人，其实都是沟通高手。

没有明确目标，沟通就不会有效果

沟通，只有良性互动，才能叫真正的沟通。只有拥有明确目标的沟通，才可能效果显著。如果在交流的过程中，只顾自己说个不停，不顾及对方的感受，这样必然会惹人讨厌。如果总是在漫无目的地说话，无主次，无重点，即使交流再长的时间，也是在浪费时间。可见，沟通有明确的目标，才能让沟通更有效率。

没有目的的沟通，将可能导致这样可怕的结局：

•浪费更多的时间；

•花费更多的精力；

•耽误重要的事情。

我们日常看到的很多沟通，都是为了实现最终的目标，比如夫妻吵架，最终目的是为了实现矛盾的解决；销售人员与客户的沟通，最终目的是为了买卖交易的成功；老师与学生的沟通，最终目的是让所教的知识被学生吸收；领导与下属的沟通，最终目的是让下属理解领导的要求，从而高效地完成任务……

在沟通的过程中，如果没有明确的目的，就很容易造成对方的不理解或排斥，这样不仅达不到沟通的效果，其实就连真正的沟通都算不上。沟通不仅是语言上的交流，更是心灵的交汇。如果在沟通的过程中一方喋喋不休，另外一方沉默不语，那沟通的效果，十有八九会大打折

扣。

要想达到有效沟通，不仅要会说话，还得顾及别人的感受，试想一下，一个人一直说个不停，而且是站在自己的角度自说自听，你是听众的话，你能够接受吗？有时即使对方想表达一下自己的观点，可连插话的机会都没有，这样的聊天不仅破坏了气氛，最终也只能将天聊死，虽有可能对方不说话，但他肯定会带着一肚子的郁闷离开。当然，说话的人可能觉得自己说得挺好，可对方并不买账。甚至，身边受不了你这点的人越来越多，离开你的人也越来越多，最终你会将自己搞成孤家寡人。

在社交中，每个人的地位都是对等的，如果你总想用话语压死人，滔滔不绝，不给对方表达的机会，那这场沟通注定是失败的。沟通一定是有目的的，除非拉家常，只有双方的目标是一致的，彼此你一言我一语，这样才能实现聊天的目的。如果一方目的性特别强烈，压制了另一方的发言，那他不可能实现其最终的目的。

就像我们去市场买东西，客户与销售人员可以说目标是相同的，销售人员想将自己的产品卖给客户，客户想从销售人员手中买到自己想要的产品。可如果销售人员一直滔滔不绝，将自己的产品功能等吹个不停，客户没有一句说话的机会，你想这场交易会成功吗？因为每一款产品有不同的型号和功能，销售人员说得再好，也不一定能说到客户的心坎上，而且说得越多，客户可能越怀疑产品的质量与功能。反过来，如果销售人员给客户说话的机会，让其告诉自己他所需产品的功能、型号等，销售人员只需按照客户的需求，找到相应的产品便可，这样交易是不是就容易多了呢？

为了提高沟通的有效性，在沟通之前，首先要明确沟通的目的。如果没有目标，话是说了很多，时间是浪费了很多，聊完回了家，却不知道聊了什么，不知道对方对自己所聊的话题感不感兴趣，只知道自己将该说的话一句不落地说了出来，具体对方有何反应一概不知——这便是一次无效沟通，于是不得不再次花时间和精力，预约对方进行沟通，对方何时有时间又是一个未知数……

可见，带着目的的沟通，有利于提高沟通效率，有利于建立积极健康的人际关系。

著名科学家法拉第进入英国皇家科学院工作，是由戴维爵士推荐的，他们之间有一段经典的对话广为流传。

戴维："很抱歉，我们的谈话可能被打断，不过你很幸运，此时此刻仪器没有爆炸。法拉第先生，信和笔记我都看了，你在信中好像并没说明你在哪里上的大学。"

法拉第："我没有上过大学，先生。"

戴维："噢？但你做的笔记，说明你显然是理解这一切的，这又怎么解释呢？"

法拉第："我尽可能去学习一切知识，还在自己房间里建立了小实验室。"

戴维："年轻人，我很感动。不过，可能因为你没到实验室干过，所以才愿意到这里来。科学太艰苦，要求付出极大的劳动，但只有微薄的报酬。"

法拉第："只要能做这份工作，这本身就是一种报酬啊。"戴维："哈哈哈，你在看我眼边的伤疤，这是氢和氮实验引起的一次爆炸留下的。我想，你装订的那些书籍，总不曾将你打痛、让你出血或把你打昏吧。"

法拉第："是的，不曾有过，可每当我翻开装订的科学书籍，它的目录常常使我目瞪口呆、神魂颠倒。"

在戴维与法拉第的对话中，既有主次，且风趣幽默。谈话的目的是戴维如何为法拉第安排一份合适的工作。在聊天过程中，戴维告诉法拉第，搞科学研究不是一件很轻松的事，需要付出艰辛的劳动，甚至付出生命的代价，意思是法拉第要想从事科学研究，就必须要做好心理上的准备。而法拉第则强调了他对知识的渴望，对科学的执着追求超过了自己的生命。法拉第的决心，使戴维决定让他做自己的助手。后来，有人要戴维填表列举自己的贡献时，他在表的最后写道："最大的贡献——发现法拉第。"

如果两个人在沟通的过程中目的不同，一个谈学历，一个谈金钱，那就不可能达成最终的合作。

所以，真正有效的沟通，必须要有明确的目标。如果没有目标，信

口开河东拉西扯，让人不知所云，那这注定是一场失败的沟通。当沟通的目标明确以后，双方才能在沟通中克服各种困难，积极配合，最终达成合作，这才是真正有效的沟通。

好的沟通，要情感和思想同频

我们在与别人沟通时，之所以出现矛盾，是因为在沟通的过程中，没有做到情感和思想的同频，说白了就是没有换位思考，你说你的话，我理解我的意思，最终得到的结果是驴唇不对马嘴，因而产生了矛盾。

如果我们能够在沟通的过程中用心沟通，每句话都能够倾注自己的思想和情感，我们就能够理解对方所表达的意思，然后在极短的时间内找到解决问题的方法，这样不仅有利于提高效率，还有利于建立广阔的人脉。

高效沟通的最佳效果就是：身无彩凤双飞翼，心有灵犀一点通。要达到这一点，就需要做到情感与思想的真正同频。

情感与思想同频的最高境界：

•你说什么我都懂；

•我说什么你也懂；

•我不说的你也懂；

•你不说的我也懂。

有一对新婚夫妇，因房子装修的事吵得不可开交，女方甚至怀疑自己与这男人结婚就是个错误，而男方每次与爱人产生矛盾后，宁愿躲在办公室加班，也不愿回家。时间久了双方都受不了，就像两只受伤的刺猬，靠近彼此都会受到伤害，远离又都觉得弃之可惜。

后来有位经验丰富的长者，看到这位男子整天闷闷不乐，便问其原因，男子将自己与爱人吵架的事一一诉说，且强调道：“我自己酷爱艺术，对色彩搭配有深刻的研究，这些方面我的妻子肯定不如我，可我的妻子非要将房子颜色按照她自己喜欢的进行装饰，这点我受不了，她也不愿让步，我们已经争吵两三个月了！”

“如果你爱人觉得你办公室的颜色装修得特别不好，把它重新装修一遍，你愿意吗？”长者问。

男子说：“绝对不可以！”

长者说：“办公室是你的权力范围，而家庭则是你爱人的权力范围，如果按照你的想法去装修她的权力范围，她能够愿意吗？反过来，你的权力范围也不允许按照她的意思装修，对吧？所以，在装修房子这件事上，如果双方的意见不统一没有关系，可以商量解决，如果用太苛刻的标准去要求另一方，这样只会让矛盾升级，本来快乐的日子也会荡然无存。与其这样，还不如用心与你爱人好好沟通一下，换位思考一下，否则永无宁日，你愿意这样吗？”

男子顿时恍然大悟，回到家赶紧向妻子道歉：“亲爱的，我终于想通了，之前是我太自私了，我只考虑自己的感受，没有考虑你的感受，我不该将我的意愿强加到你身上。我现在想通了，你喜欢怎么装修房子就按照你喜欢的风格装修吧，这是你的权力，我支持你！”

男子的爱人被他的真诚所打动，两人重归于好。

每次沟通都应该用心沟通，这样才能真正达到思想上的同频。用心沟通不仅应该用心倾听，用心体会，还应该换位思考，用对方心中所希望的、能够接受的方式，解决共同面对的问题。如果我们在听对方诉求时心不在焉，左耳朵进右耳朵出，不能理解对方的感受，这样只能导致双方意见和分歧更加严重，此刻要想真正解决问题，就应该用心沟通，让彼此的情感和思想达到同频，这样你才能读懂对方的心，并能感同身受，真正起到沟通所需的最终效果。

情感与思想的同频，是沟通的最高境界。无论在家庭中还是在工作中，都显得尤为重要。如果没有真正地用心沟通，就不可能达到真正的情感与思想的同频；如果没有真正地用心沟通，就只能让聊天的结果南辕北辙，驴唇不对马嘴，只能耽误彼此的时间，更严重的是将事情办砸。

有销售人员向自己的经理抱怨道：“我们生产的镜子根本没人买，与其这样白白浪费时间，还不如早点退掉摊位，还能节省一些费用。”

经理问：“你了解咱们的镜子主要功能是干什么的吗？”销售人员

说："给商店和办公室安保系统使用的啊！"

经理说："那如何才能让镜子发挥它的作用呢？"

销售人员："只要将镜子安装到天花板上，它就可以开始工作。"

经理："那你是否给客户演示镜子的功能了？"

销售人员："我演示了。我在会场搭建了一个高台，登上去，然后故意跌下来，狠狠摔在那些不会碎的镜子上，以展示镜子的质量，虽然摔得鼻青脸肿，可客户却似乎不买账！"

经理："那有多少客户会跳到天花板撞你的镜子？你完全可以这样展示：展台周围藏了一些精美的小礼物，邀请大家试试看，看谁能逃过镜子的窥视，把小礼物偷走。"

销售人员："可我们镜子的最大优点是质量好，不会碎的啊！"销售人员的产品演示，没有做到与客户很好的沟通。他并没领会产品的演示与客户之间，是一个用心沟通的过程。通过产品演示，使客户明白产品的真正用途，而客户的反馈，则反映了沟通的结果。销售人员只从产品这方面出发，没弄懂客户的思想与需求，当然不会受到客户的欢迎，产品自然也卖不出去。

我们每个人每时每刻都在沟通，但很多时候我们沟通得不到位，这并不是我们没有热情或没有利用方法和技巧，而是我们没有很好地利用自己的情感，没有换位思考，没有走进对方的心中，没有设身处地的思考，所以看似在不断沟通，但只停留在沟通的表面，没有深入进去进行真正的交流，因此造成了对他人的理解很单一，没能看到情况的特殊性。比如，不同的人在不同的环境中会有不同的心理反应，这样便没有达到有效沟通，把复杂的、多样化的心理活动简单化、片面化了，用同一种方式去应对不同的情况和不同的人，不懂得根据对方的心理变化来调整自己的语言和行动。由于不懂得顺应对方的心理，争取对方的好感，所以就不能利用对方的心理，获得对方的认可，这样的沟通失败是难免的。

真正的沟通，不仅是口头上的，更是心灵和思想上的。认真倾听、客观分析、专注思考，在和谐的气氛中沟通，只说不听或只听不说，都是达不到有效沟通的。

影响沟通的四种心理障碍

在我们与之沟通的人群中，每个人的性格、脾气都不同，造成最终的沟通效果也不可能相同。每个人的气质、能力、气场、兴趣、爱好不同，也会造成人们对同一信息的理解不同，为有效沟通带来巨大的阻力。甚至，有些人个性上的缺陷，也会造成沟通的极不顺畅。

其实，归结到一点，影响我们有效沟通的罪魁祸首，就是心理。如果我们没有勇气去与别人沟通，或遇到陌生人就胆怯、紧张，那怎么可能会有良好的沟通效果呢？

在人们的沟通过程中，有哪些心理会阻碍有效沟通？

•心理认知不当，必然导致沟通障碍。

我们都知道，在与陌生人见面沟通的过程中，第一印象很关键。如果第一印象很好，那接下来这个人在很长一段时间内对你的印象都是好的；如果第一印象不是很好，那有可能这个人一辈子在你的印象中都不是一个好人。可是，我们似乎忘记了一个事实，真正了解一个人，并非完全能够通过第一印象来了解，而是要通过很长一段时间的交往，才能有更深刻的了解。有的人第一印象很好，但在交往的过程中发现被第一印象骗了，此人就是一个谎话连篇的骗子；而有的人第一印象并不是很好，但通过交往你发现此人优点很多，你甚至心里有点后悔当初那么误解人家。

其实，我们对一个人的认知是多方面的，一旦这些受到影响，同样也会让你对这个人的认知有缺陷。就像当你看到某个人的简历时，会有初步印象，当该人到你眼前时，又会有种印象，虽然两种印象交织在一起，但我们往往通过眼前人给自己的印象去沟通，或通过交流辨别哪种印象才是最真实的。在这种甄别中，我们的认知肯定有这样那样的错觉，在沟通上必然会造成误解。

当我们对一个人的某种好品质形成深刻印象时，那这个人做的任何事情都是对的，一旦这个人犯了错，我们也会极力为其辩解，这就是好印象模糊了我们对他另一方面的认知。

在我们印象中，北方人豪放，南方人细腻，那我们在与北方人交流

的时候，为了拉近距离也尽量豪爽一些，大碗喝酒，大块吃肉；与南方人交流时尽量轻声细语一些，尽量细心一些。这就是认知上的偏差，其实北方也有细腻的人，南方也有豪放的人。只有我们消除认知上的偏差，才能做到有效沟通。

•情感失控，也会导致沟通障碍。

人是情感动物，在沟通的过程中，无时无刻不带着自己的情感去判断一切。可外界的环境，却是极为复杂的，它会反馈给你各种信息，包括错误的和正确的信息。一旦受到外界错误信息的影响，尤其是先入为主的错误信息的影响，其他正确的信息便很难再接受。如同一个女孩失恋了，她会将自己的前男友在思想上塑造成一个十恶不赦的坏人，包括他的父母亲，他的亲戚朋友都是帮凶，当每次谈到与男友有关的东西，她总是控制不住情感去谩骂，或内心翻江倒海，这严重影响到她与其他人的交往，比如新男友，或其他人。不能掌控自己的情绪，这种人往往心情会压抑，也不愿与其他人交往，对任何事物都不感兴趣，也不愿表达自己的观点，甚至严重者神经极为敏感，稍有不满便会暴跳如雷，面对别人好的建议或意见，也不愿接受。这种人如果不能掌控自己的情感，就很难与人沟通，很难会有良好的沟通效果。

•态度不好，必然导致沟通障碍。

态度严重影响着沟通的效果。有正确的认知、健康的情感支配行为的心理倾向，就是科学的态度，反之则是不科学、不正确的态度。

态度不正确，就不可能有良好的沟通效果。就如迷信权威会带来沟通上的错误判断；爱面子也会造成判断失误。

同时，我们经常也会遇到这样的情况：两个人曾经有某些误解，产生过矛盾，当接下来不得不面临着某种沟通或合作时，如果一方或双方都是那种斤斤计较的人，彼此都会设法为难对方，让对方犯错或出丑，那这两个人就不可能会有理想的沟通效果。

•不良心理，同样也会导致沟通障碍。

我们经常遇到一些人很腼腆，不爱说话，即使说话的时候声音也很小，表情紧张，面红耳赤，好像干了什么见不得人的事儿。这种人初次与人交往时，目光游离，总觉得不好意思盯着别人，说话结结巴巴，很

容易造成别人误解。

有的人无论干什么事情都抱着消极的心理，包括与人沟通，时常将一些消极的话语挂在嘴边，比如“活好一天算一天，明天死了啥也享受不到了”“这个世界上坏人太多啦”“不要相信任何人”，说者无意听者有心，尤其当我们与人沟通时，出现这些话语会吓到对方，每个人都愿意与充满正能量的人交往，如果你经常这样与你身边的朋友沟通，那你肯定没有几个朋友。

还有一些人内心压抑，甚至封闭自己的内心，当面对别人的时候时刻抱着警惕心理，进而造成神情、语言、动作等对他人的冷漠或敌意，使别人不敢与其靠近，与之沟通更是无从谈起。面对这种人要求有效沟通，比如学会不要压抑自己的情感，要敢于表达，多锻炼多沟通，不要惧怕失败，才有可能走出困境。

还有一种人，自己本身交往的圈子很小，又不善言谈，当让他进入别人的圈子，他就觉得不知所措，不知道该说什么，更不知道怎么才能与大家融为一体，为了杜绝这种尴尬，他们拒绝一切圈子活动。越是这样圈子越小，内心越孤独便越胆怯，久而久之对自己就失去了信心。这正是社交恐惧症的主要表现。

一个人如果在心理上对与人沟通有抵触，便很难有有效的沟通。因为他排除一切，逃避现实，产生交流恐惧症，只能是自己将自己推向处境更难的境地。其实，每个人并非是天生的交际高手，只要内心对沟通有正确的认识，敢于尝试，经过锻炼与磨砺，肯定能够左右逢源，成为沟通达人的。

沟通中易犯的五大错误观念

我们每个人每天都在沟通，有些人通过沟通达到了很好的效果，可还有很多人沟通不但没有达到效果，反而得罪了人，影响了正常的工作与学习。

实际上，这并非是某一个人的错误，而是在沟通的过程中，我们头脑中固有的错误沟通观念，最终导致了我们沟通的效果不是很理想。那么，我们在沟通中经常出现的错误观念有哪几种呢？

•“沟通是件很简单的事，只要是个人就会！”

在很多人的观念中，每个人每天都需要与人沟通，这就像呼吸空气、沐浴阳光一般自然，因此沟通从表面上看似是一件很简单的事，只要是个人就会沟通。

其实，并非如此，越是简单的事，我们越是忽略了它的难度。我们频繁地进行沟通，让沟通成为一种习惯。可正是这种习惯，让我们每个人在沟通的过程中，不知不觉形成了这样那样不好的习惯，这种不良的习惯，又成了沟通的障碍。这就是为什么我们经常看到，与一些人沟通起来很顺畅，与一些人沟通起来却很困难的原因。也正是我们的经常沟通，让我们忽视了沟通的复杂性，也不愿去承认自己缺乏沟通的基本能力。

要想成为一个成功的沟通高手，与更多的人能够高效地沟通，那你就必须承认这么一个事实：沟通并非看起来的那么简单，要想形成真正有效的沟通，就必须克服沟通过程中的各种困难。

•“每个人都知道沟通是什么。”

当提到“沟通”二字的时候，很多人就会想：沟通不就是说话吗？沟通不就是聊天吗？其实，沟通并非只是说话聊天，那么沟通究竟是什么呢？

当大清早你遇到一个让你讨厌的人，他对你紧皱眉头瞥了一眼，这算不算是一种沟通呢？这当然算是一种沟通，一种借助肢体语言进行的沟通，虽然皱眉并不一定是一种有意图的信号，可这毕竟也向你传达了一个信息。“沟通”并非只是聊天，也并不仅是邮件的发送、资料的传递。沟通与人们的情感、态度、动机等有密切关系。

沟通至少应该从两方面来说：其一是说者，也就是消息的发送方，这方面包括说和写；其二是听者，消息的接收方，这方面包括听和读。另外，还有非语言的沟通，比如肢体语言，举手投足之间都可以传递某种信息。

•“我该告诉的都告诉你了，这就算是沟通了！”

我们在沟通中经常出现的问题是什么呢？消息传递这一方的确是将

消息传递出去了，可消息接收方是否完全接收到了消息呢？在消息的传递方看来，这不是自己的责任，反正我将该告诉的都告诉了，对方没有接收到是他们智商有问题。

如果这样想就大错特错了，很多时候我们沟通的效率很低，就是拜这种观念所赐。要想高效沟通，不仅传递方要准确无误地将消息传递出来，还需要与消息的接收方进行互动，听取反馈，看对方是否接收到了自己的消息、接收的效果怎么样、还需要补充说明些什么，而不能简单地认为我只是传达了，其他的不属于自己考虑的范畴。如果真是这样，那这只能算是一次低效的沟通，一次失败的沟通。

•“只要我有需求的时候，我就会沟通。”

我们经常看到有一些演讲者，当走上演讲台的时候，紧张得身体几乎僵硬，说话的声音瑟瑟发抖。甚至连走路的姿势都软绵绵的，有气无力，整个人的身体仿佛被抽取了骨头。虽然他会拼命挺直腰杆，抬高声音，睁大双眼，以掩饰自己的紧张，可他的语言、表情、肢体动作等透露出了他的紧张。

这种人之所以会出现这种情况，很多时候是因为在此之前没上过讲台，或没有与人真正地沟通过，尤其陌生人。在他们看来沟通就是说话，只要到那个场合了，自然就会说了。其实并非如此，甚至他们不清楚自己紧张的时候，语调是多么的错乱无章，肢体语言是多么的僵硬和不协调。如果有摄像机将他的演讲录下来给他看，估计他恨不得钻到地缝中去。

沟通无时不有、无处不在。我们要与陌生人沟通，甚至还要自己与自己沟通。清醒的时候我们思考，或做白日梦，就是一种自我沟通的方式；晚上睡眠的时候做梦，也是自我沟通的一种方式。

无论是与别人还是与自己沟通，一定要认真对待自己的每一次沟通，在沟通之前做好充分的准备工作，从形象来说，得体的衣着能够让自己更自信，从内容来说，制作一份设计优美的PPT或正确的数据分析，不仅能够让自己顺畅不卡壳地讲完整，还能凸显自己的专业素养。千万不要认为什么都记在自己的大脑里了，只要开口一切都会“倒出来”，你要想想，出现了万一的情况，该怎么办呢？

•“沟通能力是天生的，不是锻炼出来的！”

如果你相信这种话，那你永远不可能成为一位沟通高手。沟通是一种通过学习就可以提高的行为，任何人都可以改变这种行为。高效的沟通能力，并不是上天赐予少数人的礼物，也不是祖辈遗传给我们的。每个人都有沟通的潜能，只不过有一部分人通过不断的锻炼激发，变成了沟通的高手；而另外一部分人则没有激发出自己的潜能，造成了自己的沟通能力低下。

我们经常看到国内外很多人，在成为有效沟通的高手之前，要么沉默寡言，要么结巴不能说话，但他们都通过后天的努力，克服重重困难，最终变成了有影响力的演讲者、有效沟通的高手。所以，沟通能力不是天生的，后天努力肯定可以锻炼出来。

沟通渠道不畅通或被扭曲

我们在沟通的过程中，还会遇到一些其他因素，严重地影响着我们的沟通效果。比如沟通渠道不畅通，信息被扭曲，消息在传递过程中变质成传言，或消息在传递过程中失真。那么，到底是什么原因导致了这种情况的出现，这种情况又该如何解决呢？

•由于沟通渠道不畅通，消息被扭曲。

如果我们处在山沟、地下室等地方，手机就会出现打不通的情况。同样，接听手机的人也一样，如果他在上述几个地方接电话，你这边使劲“喂”了半天，他那边也是听不到的，也就是信号不好。从沟通的角度来说，这就叫“渠道受到干扰”。

所以，讲话者再会讲话，听话者再怎么用心听，如果渠道受到干扰不畅通，就像手机没有信号一样，是听不到对方在讲什么的。当你的讲话习惯和对方不一样时，当有人帮你传话给对方结果传错了时，或你的这种讲话方式在对方那里不能被接受时，就会形成一种渠道干扰。渠道一旦被干扰，沟通内容就会被曲解，造成话一出口意思就大变的尴尬处境，就会产生不必要的矛盾和误解，甚至形成某些不必要的偏见。

因此，我们在沟通的过程中，一定要检查好彼此的沟通渠道是否畅通，免得出现不必要的麻烦。相信每一个人沟通的初衷都是好的，但由于沟通渠道受到了某些干扰，其本质就发生了变化。

•消息在传递的过程中变质成传言。

很多时候我们明明要向大家传达一个消息，可消息在层层向外传递的过程中，逐渐变质，当消息最后传递到听众耳边里时，已经与最初的意思相差十万八千里。

人们为什么喜欢在传递消息的过程中添油加醋，让原本的意思大变呢？

其一，减轻自己的忧虑。消息在逐渐变质之前，消息的本源已经存在，但这个消息让大家忧心忡忡，为了减轻心理负担，于是当这种消息出现时，大家以最快的速度传递，蔓延开来。

其二，碎片化消息重新组合。面对同一件事情，每个人都有自己的观点和看法，于是你一句我一句，这些消息都是碎片化的，如果将这些碎片组合起来，消息就会变得完整。于是，组合消息的人，就将此当成自己的“作品”，有很大的成就感，迫不及待地传递给下一个人。

其三，将传言作为一种联合的手段。通过传言将大家联合在一起，好似大家一起上了一条船的感觉，彼此利益相同，形成一个联合体，沟通对抗即将降临的危机。

其四，标榜自己的权力和地位。有一些人，尤其获得了某些消息的一手资料，而其他人没有渠道获得该信息，他们通过向外传递这些消息，以显示自己的权力与地位的特殊性。意思很明白：看我厉害吧！这消息只有我有，你们没有吧！

既然知道了传言为什么传播的原因，那么该怎么应对呢？

第一种方法，快速公开说明，澄清事实。只有开诚布公，才能阻止传言，如果面对传言想尽一切办法进行逃避，大家不知道真相，越逃避大家的好奇心越强烈，越想知道真相，就会将事情复杂化。

第二种方法，迅速提出对策。针对传言第一个发起者是谁，他为什么要这么做，对此进行追查，让其给大家一个合理的解释。这个解释，会让传言中止。

第三种方法，迅速采取行动。如果传言并非真实的事情，那传言就会不攻自破；如果传言是真的，就要立刻采取措施，对传言反映的问题

进行整改，争取将损失降到最低。

•消息在传递的过程中失真。

除了传言可以让消息失真，实际上在面对面沟通的时候，也会出现消息失真的现象。发布命令者无论内心想得多么完美，如果执行者没有听清楚你传达的意思就直接去执行，结果只能是差之千里。这就是很多领导苦恼的原因所在。那么，怎么解决这个问题呢？

首先，从说话者这里来找原因。虽然说话者在脑袋中想得很完美，想表达100%的东西，可通过语言表达出来的时候，只有80%的东西。那么，怎么才能让自己的表达更完美一些呢？在与他人沟通之前，将自己所要表达的内容列一个提纲，防止自己在说的过程中有遗漏。还有一些人不善于沟通，当面对面的时候就不知道该怎么表达了，如果这样，我们可以借助第三方，让其将你的意思传达给对方，这样就省事不少。

其次，听话者接收到的信息与执行的过程更是打折扣。比如，说者想表达100%，但从嘴里说出来的时候只表达了80%，听者可能只接收到了60%。那么，怎么提高接收到的信息量呢？只能在别人给你讲话的过程中，避免周围的干扰；另外，在听的过程中要专心，不要心中还想着其他事情，也不要频繁接电话，记得要与对方互动；最后，在听的过程中针对重点问题简单做一些记录，对于没有听明白的一定要进行询问，以弄清楚为最终目标。如果听话者只接收到了60%的信息，那在执行过程中可能就只执行了40%，为什么出现这种情况？一是对命令发布者的话语理解有限，对其真实意图不是很明白；二是执行过程中执行力不够，使得执行难以落实。要想真正解决这个问题，就需要向命令发布者进行咨询，搞懂其真实意图，在执行过程中严格贯彻执行。

如果接收信息的人不直接去执行，而是要传达给下一层人（即为第二层人）去执行，那执行力可能就只剩下20%了。因为第一层接收命令的人只接收了60%，传达给第二层，第二层吸收了40%，第二层在执行的过程中衰减成了20%。要想提高执行力，那就需要在消息的传递过程中，力争表达清楚，接收消息的各层级理解到位。同时，还要制定严格的监督机制，以确保在执行任务的过程中不至于大打折扣。

总之，在交流的时候，为了提高沟通效率，必须克服一切沟通上的障碍，只有这样才能确保沟通顺畅、到位。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！！

第二章 信息传达：准确无误的沟通术

在沟通中，最容易出现的情况就是，说话的人说的是A，可听话的人却听成了B，所谓牛头不对马嘴，这样会使沟通成本大幅上升，很不利于协调和做事。在这种情况下，说话的人应该琢磨琢磨，怎么沟通才能让对方准确无讹地接收到自己所传达的信息。

用对方听得懂的话语进行交流

我们每个人每天都处于沟通的状态中，不是与下属沟通，就是与客户沟通，或者与自己的爱人和孩子沟通，也会与陌生人沟通。有时候我们的沟通很顺利，但有时候我们的沟通很费劲，不但沟通没有达到想要的效果，反而惹得更多人讨厌自己，这就是因为我们没有用对方听得懂的话语进行沟通。

那么，什么才是对方听得懂的话语呢？

•赞美的话语；

•真诚的话语；

•专业的话语；

•有理有据的话语；

•对方喜欢听的话语。

当我们与爱人沟通的时候，对方需要的是更多的关心与疼爱，那就需要我们挑对方喜欢的话去说了。当我们与孩子沟通的时候，就应该挑选他的兴趣爱好去说，尤其是小孩，不妨聊聊动画片、好玩的、好吃的，因为这些都是他感兴趣的。在这里，我着重要讲的是如何用能够听得懂的话语，与下属进行无障碍的沟通。如果与下属沟通得好，那么不

仅能节省沟通成本，而且能提高工作效率。否则，只会产生隔阂，影响工作进展。说到这里，那具体该如何用下属听得懂的话语，与他们进行顺畅的沟通呢？

•用下属能够接受的话语进行沟通。

有些领导与下属沟通的时候，只顾着自己怎么痛快怎么说，话语过于犀利，使员工难以接受，这样往往适得其反。其实与下属沟通就应该选择对方能够接受的话语和说话方式，这是获得高效沟通最便捷的方法，可很多领导却忽视了这一点。比如，有的领导喜欢打官腔，但下属并没有听懂假大空的话语，自然无法理解领导话语背后更深层次的含义，肯定无法落实到工作中。但从领导的角度来说，他觉得自己将该说的都说了，下属没有做到是下属工作态度的问题。于是，就产生了上下级之间的矛盾。所以，作为领导应该用下属能够听得懂的话语与之沟通，尽量少说假大空、抽象的话。同时，领导应该与下属进行多次沟通，以检验自己的话语下属是否真正听懂了。尤其有些员工虽然没有听懂领导的意思，但又不好意思去问，只能在工作中自己揣摩，摸着石头过河，这样很容易出现问题。只有用下属听得懂的话与之沟通，他才知道要完成的任务是什么，才知道自己前进的方向在哪里，才知道应该如何高效地去工作。

.

•领导要体会下属的感受，用心与之沟通。

面对同一件事情，不同的人有不同的理解方法。就像让一群人对一匹马发表自己的看法，有的人可能关注马的毛色，有的人关注马的年龄，有的人关注马的公母，有的人关注马会不会踢人……总之，有一千个人，就会有一千种关注点。

领导在与下属沟通时，面临的是一对多的沟通方式，要想用一种沟通方式与几十个甚至几百个员工正常沟通很难，而且要想达到良好的沟通效果更是难上加难。当领导表达一种观点时，一百个员工至少有一百种自己的理解思路，而且有的思路之间相差甚远，甚至南辕北辙。作为领导要想与员工进行有效沟通，就需要根据不同的人采取不同的说话方式，如果员工太多，可以采取分别和每个部门或小组进行沟通的方法，这样才能准确到位地传达信息，提高沟通的效率，取得良好的沟通效

果。

•懂得与自己的下属换位思考。

很多时候，领导与下属之间出现沟通障碍，就是因为没有与下属换位思考，领导说话的时候觉得自己怎么高兴怎么说，完全不顾及员工的感受。我们经常会见到，有些领导喜欢在开员工大会时，批评那些业绩不好的员工，他们以为通过批评，员工会吸取教训，立刻改正并做出业绩。殊不知每个人都爱面子，这样做会让员工丢面子，不仅没达到预期的效果，还会让员工心生怨恨。员工更不会去努力工作，业绩也只会更差，企业最终还会承担更大的损失。因此，领导与员工沟通的时候，要懂得换位思考，站到员工的角度考虑，用员工喜欢的沟通方式进行沟通，这样才能准确到位地传达信息，让沟通达到事半功倍的效果。

所以，要想准确到位地传达信息，就要用对方听得懂的话与之沟通。成功的领导一定懂得与下属沟通的策略，做到换位思考，用下属可以接受的方式进行沟通，以达到理想的效果。

换位思考，对方的心会与你更近

要想提高沟通效率，在沟通的过程中，就必须进行换位思考。说得具体一些，就是在沟通的时候，把自己当成沟通对象，站在对方的角度看待、思考问题。做到了换位思考，也就很容易理解和接纳对方的心理状态，在沟通时也就很容易找到技巧、传达信心。

用一则寓言故事来帮助我们更深入地了解沟通过程中，进行换位思考的重要性。

一只绵羊、一头小猪和一头奶牛，同时关在一个笼子里。一天晚上，小猪被主人抓住了，小猪大声号叫，拼命抵抗。小猪的叫声吵醒了熟睡的绵羊和奶牛，它们不耐烦地说：“烦死了，叫什么叫，我们也被抓住过，可从来没有像你这样大呼小叫的。”

小猪听了很委屈地说：“抓住我和抓住你们完全是两个不同的概念，抓住你们只是要你们身上的羊毛和牛奶，可抓住我是要杀我吃我的肉啊！”

绵羊和奶牛不说话了。绵羊和奶牛无法理解小猪的号叫，是因为它

们没有进行换位思考，没有站在小猪的角度去思考问题，更没有意识到小猪一旦被捉住，就要面临丢掉性命的危险。

如果人与人在沟通中能够将心比心，做到换位思考，那么双方就会心靠得更近，会更容易达成共识。换位思考就是要求我们将自己内心的世界，比如情感体验、思维方式等与对方联系起来，站在对方的立场上体验和思考问题，从而与对方在情感上共鸣。如果不能真正做到站在对方的立场上考虑问题，做到情感与思维的融入，是很难理解对方心情的，如果这样，即使帮助对方解决了问题，那也只是解决表面的问题，而不能从根本上解决问题。

换位思考的实质，就是设身处地为他人着想，想对方之所想，急对方之所急。与别人沟通，最关键的是能够理解对方的语言，宽容对方的过错。在现实生活中，任何人都有犯错和被人误解的时候，如果就此耿耿于怀，产生芥蒂，心中难以释怀，那这疙瘩是永远也解不开的。如果你能深入体察对方的内心，那这些小“错误”就能够得到化解。一般来说，只要不涉及原则性问题，都是可以被谅解的。

要做到换位思考，首先应该做到两个同步，即心理情绪同步和身体状态同步。

•心理情绪同步。

心理情绪同步，就是在与对方沟通的过程中，能够保持与对方同样的心理和情绪，对方快乐你也快乐，对方悲伤你也悲伤，这样才能获得对方的认同，增强对方对你的信任。要做到心理情绪同步，一方面就要能够最大限度地揣摩到对方的心理感受；另一方面是要说出这种感受，并与对方积极探讨。如果有人对你说：“我家的小狗死了！”他的心理肯定是伤心、难过、悲伤。那你如何做到心理情绪同步呢？你应该将那只死去的小狗，当作是自己家的小狗，而且应该用低沉的声音去安慰对方：“我也替你难过，多好的一只小狗啊！”这就做到了心理情绪同步，对方也能感受到你沟通的诚意。

•身体状态同步。

身体状态同步，主要指语言同步、语调语速同步、肢体语言同步。

语言同步，就是我们在沟通的时候，能够找到共同的语言。如果找

不到共同的语言，你说你的我说我的，彼此找不到共鸣，自然达不成共识，更达不到有效沟通。每个人都喜欢和自己有共同语言的人交朋友，一起聊天，一起工作。与年轻人谈时尚是共同语言，与老年人聊健康养生是共同语言，与工人谈节约成本、提高利润是共同语言……找到彼此之间的共同语言，就能进行良好的沟通。

语速同步也就是我们在沟通的过程中，说话的语速别太快也别太慢，只要能跟上对方的语速就好，但前提是保证对方能够听得明白。语调的同步，就是当我们听到对方用语言表达自己的喜怒哀乐时，能够通过语调的高低、声音的抑扬顿挫，反映出自己此刻的心情是和对方同步的。由于我们遇到的每件事情都会发生变化，对方的心情也会发生变化，我们在与对方沟通的时候，应该根据事情的发展，以及时间的推移，对自己的语速和语调，及时做出调整，这样才能做到完美同步。

肢体语言的同步，也就是指在与对方沟通的时候，通过肢体表现让对方知道你理解他的意思。肢体语言被称为人类的第二语言。我们每个人在聊天的时候，都有自己的肢体语言，比如挠头、皱眉、搓手等。为了拉近彼此的距离，我们可以与对方的肢体语言在某些方面保持一致，但一定要顺其自然，不可牵强，更不能显得很笨拙，否则只能弄巧成拙。

同时，在与别人的沟通中，我们还有必要掌握一些小技巧：

•接受他人的不同观点。世界上每一个人都有自己的想法，这是很正常的事情，不能要求对方完全接受自己的想法和观点，同样也要能够理解对方与自己不同的思想。

•保持理解和宽容之心。宽容是一种理解的体谅，它能够滋润人们的心田，带来真挚的感情。

•换上对方的脑子。换位思考不是以自己的思维去揣摩他人的思维，而是设身处地用别人的思维，站在对方的角度，得到与之相似的看法和情感体验。如果不能理解别人思考问题的方法，就不能真正理解对方，更谈不上做到真正的换位思考。

沟通高手一定懂得换位思考的重要性，也能很快地和对方达到思想和情感上的同频，将这些技巧融入交流中去，你的沟通也一定会大有改观。

巧用修辞，使你的沟通更具象

为了让沟通更具象，我们可以巧用修辞，让自己说出的每句话，都能够光芒四射。我们在沟通的时候，经常会出现难以找到准确的语言描述抽象事物的状况，在这种情况下，你可以把修辞巧用到沟通策略中，让抽象的事物具象化，使对方更容易理解和接受。在沟通中我们经常用到的有比喻、双关、夸张等修辞手法，通过比喻能够生动形象地表明自己的观点，但要记住，只有运用得恰当、贴切、巧妙，才能准确地表达出原本想要表达的意思，否则只能是差之毫厘，谬以千里。当沟通中出现尴尬、紧张、针锋相对等情况时，我们需要巧妙地利用双关的修辞手法，这样既可以缓解紧张局势，又具有幽默感，还可以给对方警示的效果。有时采用夸张的修辞手法，可以帮助人们加深理解和增强记忆。

只有恰当地运用这些修辞手法，才能展现自己的魅力。这样做不仅能够加深别人对你的印象，还能提高你的沟通能力。接下来，我们分别来分析一下这些修辞手法，如何在沟通中巧妙地运用：

•巧用比喻，让对方的印象更深刻。

当我们面对一些复杂的、深奥的、抽象的东西，难以用语言描述时，为了方便对方理解，我们可以用比喻的形式以简单、易懂、生动的方式，将其描述出来。比如，《说苑》中曾这样记载：有人给梁惠王建议，让其下令别让惠子说话的时候老打比喻，梁惠王采纳了建议，召见惠子，给惠子下达命令：以后说话的时候，再也不要用比喻句了。

惠子听后很郁闷，然后他问梁惠王："如果有个人不知道'弹'为何物，你告诉他'弹就是弹'，他能明白吗？"

梁惠王说："肯定不会明白的。"

惠子接着说："如果你改换一种说法，告诉他'弹的样子像弓，是用竹子做的弓弦'那他能明白吗？"

梁惠王说："当然明白。"

惠子说："我要把我知道的事物，告诉不知道这些事物的人们，你说要是不打比喻，行吗？"

梁惠王听后，觉得惠子说得有道理，便撤回了命令，允许他以后说话时打比喻。

通过上述案例，我们可以得知，梁惠王本来是不允许惠子用比喻的，可惠子恰如其分地又打了一个比喻，说明了打比喻的重要性，让梁惠王心服口服。

巧妙地运用比喻，会让原本复杂的东西变得简单、生动、形象，但在打比喻时要记住：本体与喻体必须有相似之处，如果把两个风马牛不相及的东西，硬生生拉在一起进行比喻，只能让听众越听越糊涂。所以在运用比喻的时候，要注意贴切性、易懂性、巧妙性以及表意的准确性，运用不好不仅无法传达信息，达不到沟通的目的，还会闹笑话。

•巧用双关语，达到让对方心领神会的效果。

当我们与别人沟通时，有些话可以直接表达出来，但有一些话不方便直接说出来，此刻可以利用双关，能够既含蓄又巧妙地将自己想要表达的东西，传达给对方。

二战期间，丘吉尔前往白宫拜访罗斯福，希望在抗击德国法西斯方面能够获得支持。

这天早晨，丘吉尔洗完澡，赤身裸体地在临时安排的房间里踱步，这是丘吉尔多年来养成的习惯，他觉得只有这样才能够彻底缓解身体上的疲劳。此刻，有人敲门，丘吉尔以为是服务人员，便说：“请进！”

可让丘吉尔没有想到的是，进来的是罗斯福。看到丘吉尔一丝不挂，罗斯福一愣，有些尴尬，打算退出去。

丘吉尔却大大方方伸开双臂，笑道：“总统先生，大不列颠的首相是没有什么东西需要对美国总统隐瞒的。”

这话一说，两个人默契地大笑起来。

本来很尴尬的场面，却被丘吉尔一句双关语巧妙化解，而且又表达了更深层次的含义。彼此都心知肚明，同时也让罗斯福看到了丘吉尔的坦诚。

一语双关只要能够巧妙地被利用起来，它的作用就是巨大的，但在

利用的时候要文明表达，争取做到以理服人，而不可将自己的快乐建立在别人的痛苦之上。虽然是双关，但在运用之前还是要构思，千万不要不经过大脑就随便用，否则只可能伤害到别人。

•巧用夸张造成强烈反差，以达到沟通的目的。

巧妙地利用夸张手法，能使事物的特征、作用、程度得到夸大或缩小，与人们的正常思维形成强烈反差，以增强吸引力和关注度。

在剑拔弩张的场合，夸张也同样适用。如果受到别人毫无根据的挑衅，直接指责会伤和气，此刻巧用夸张可以达到不一样的效果，还能化解不必要的冲突。

就如商场拆迁跳楼大甩卖，原来一件衣服880元，现在甩卖680元。客户与销售人员讨价还价到600元，可客户还是觉得有些贵。

销售人员："先生，跳楼甩卖价了本来就是赔钱的买卖，不应该再降价的，我冒着被老板扣工资的危险，还是给你降了80元，你再逼我降价，我的老板肯定会逼着我去跳楼的！"她比画着起跳的动作，客户被逗乐了，不再纠缠，最终以600元成交。

可见，巧妙利用夸张，不仅让客户不好意思再砍价，而且营造了一种轻松幽默的氛围，收到了良好的效果。

将修辞手法巧用到沟通中，也是一种非常好的交流策略。运用得当，不光可以使你传达的信息更具象，还可以提升你的沟通效率。

好声音让你的沟通大受欢迎

高效沟通最基本的前提，就是双方说的话能够让彼此听清楚。如果发音不准，对方可能没有办法理解你话语中的意思；如果发声平铺直叙，肯定没有声音抑扬顿挫有吸引力。沟通时说话的语气也很关键：如果交流时的语气很冲，很容易与对方起冲突，或对方选择沉默，不愿与你多说，这样就无法做到有效沟通。要想提高有效沟通的能力，就要懂得沟通策略，好声音会让你的沟通大受欢迎。只有提高声音的魅力，你才能成为真正的沟通达人。那么，究竟怎样才能拥有好声音呢？

•说话吐字一定要清晰。

沟通的时候，有的人喜欢用方言，有的人语速过快，还有的人说话吐字含糊不清。无论哪种原因，对方都无法听清楚，这样就很难做到有效沟通。甚至，由于表达不清楚，还有可能闹笑话，导致不必要的矛盾与冲突。

北京前门大街有家饭店招聘了一位服务员，这位姑娘长得漂亮，声音洪亮，起初在店内负责端盘上菜，后来将她调到门口当门童。这门童可不是好当的，由于前门客流量大，饭店也比较多，门童仅仅站在门口迎接客人是不够的，还需要大声招呼，吸引食客进店就餐。

虽然小姑娘喊得很卖力，但自从她站在门口，就没有客人进店就餐了。路过的食客总是用奇怪的目光看着她，甚至还有人对她指指点点，笑而不语，然后扭头就到别的饭店消费去了。

饭店老板好奇，便上前查看，想看看到底是什么情况。

只听见小姑娘很卖力地喊道："便宜啦！便宜啦！睡觉，睡觉，十元一晚！睡觉，十元一晚！"

老板赶紧制止了她："停停停，别喊了！你再这样喊，我的水饺估计一碗也卖不出去了！"

由此可见，吐字清晰是多么的重要，否则就可能导致案例中的笑话。为了避免这种情况，我们平时应该多说多练习，可以将自己的声音录下来反复听，将自己的声音与电视播音员的进行对比，找出差距和不足，一步步进行调整。冰冻三尺非一日之寒，要想让自己的普通话好听，必须要进行长期练习。

•语调最好抑扬顿挫。

我们经常遇到这样的情况：有的领导上台讲话，台下睡着一片。并非是领导所讲的内容不好不重要，而是领导的讲话从头到尾一个调调，一点也不生动。再加上讲话的时间一长，大家就更不愿意听了，便会萌生睡意。

那些深谙说话之道的人，最懂得如何利用抑扬顿挫的语调，吸引大家的注意力。他们时而慷慨激昂，时而低沉悲愤，时而滔滔不绝，时而戛然而止，让听众随之喜、悲、哀、乐。通过语言的互动，深深地将听

众吸引住，听众生怕错过一分一秒。他们会紧跟着说话人的思路，欢乐他的欢乐，悲伤他的悲伤……这就是将抑扬顿挫运用得非常好的例子。

语调有润色语言的作用，能够增强语言的表现力，促进思想沟通，拥有好的语调才能拥有好的声音，才能让你的沟通大受欢迎。因此，把握语调对提高沟通能力十分重要。尤其当抑扬顿挫的语调运用得好时，可以使自己的声音和语言散发出迷人的魅力，吸引听众的注意力，能够将你的话语快速准确地传达给听众。

•音量大小一定要把握好。

我们在说话的时候，音量一定要控制好，不要一直低沉好似无声，这样大家听不见或听不清你说的话，也不会知道你想要表达的意思。如果嗓门太大，大家又觉得你的震慑力过于强大，容易激发听众的反感情绪，很难接受你的观点。总之，音量过大或过小都不是太好，一定要将音量控制在大家可接受的范围之内，这样才能达到沟通的目的。

比如有场会议，会给每一位参会者赠送一张电影票。会议结束，在发放电影票的时候出现了问题，大家纷纷找会务组讨要说法。会务组的负责人是位沟通高手，只见他与几位有意见的参会者轻声细语地进行解释，不一会儿，那几位参会者脸色由气愤变得开心起来。最后会务组的负责人还不忘问一句：“明白了吧？”对方点头表示理解，高高兴兴地离开了。

事后，有人问会务组的负责人：“这些人我和他们沟通了半天都没效果，你怎么三言两语就把他们搞定了，你是怎么和他们说的啊？”

会务组负责人说：“我其实没和他们说什么，只是我跟他们说话的方式，使得他们无法生气罢了！”

从这里可以看到，会务组负责人轻声细语的沟通起到了效果，如果他这样大喊道：“免费给电影票你们还挑三拣四？不给你们发了，爱咋咋地！”这样大家会更加气愤，只会使矛盾激化。

语言的真正魅力，不在于声音的大小，关键在于沟通的技巧与策略。俗话说：有理不在声高。拥有好声音，人们才乐意与你进行交流。

•甜美的声音，到哪里都受欢迎。

为什么服务窗口的女性比较多呢？因为与男性相比，女性的声音更加温柔、甜美，大家都喜欢这样的声音。

有一家移动营业厅，最初雇用了一批男性客服人员，主要考虑到男性的抗压能力强，比较理性，不会与客户起冲突。可是，一段时间之后，投诉率竟然直线上升，影响到了收益，这让领导极为不解。后来，领导听取了培训机构的建议，招聘了一些声音甜美的女性，经过专业的培训很快上岗了。自从这些声音甜美的女性上岗之后，投诉率直线下降。

所以，好声音在与人沟通中起到了非常重要的作用，语调、语速、音量等声音的要素每一个都不可少，在沟通的时候都要注意训练。好声音在沟通中，不仅能让对方听起来很舒服，使对方想发火也发不起来，而且还能给对方留下美好的印象，在沟通上能够避免很多的矛盾，更容易传达信息，以获得别人的理解。

令你如有神助的六大沟通技巧

我们在沟通中，最怕遇到的就是聊天越聊越尴尬，用人们经常说的一句话，就是将天聊死了。

有两位关系很要好的同事，在一起聊天。突然，一个女孩对另一女孩说：“你的嘴好臭啊！闻起来就像死鱼的味道！”那位女孩立马涨红了脸，捂住了嘴巴，不再敢说话。虽然她的同事赶紧说：“我是和你开玩笑的！”但从这以后，这个女孩对她的这位同事敬而远之，态度也冷漠了很多。

我们在现实中，很多时候往往因为一句话，使得你和他人的距离可远可近，和他人的关系可有可无，如果你经常因为说错话而得罪人，或者不知道该说些什么、该怎么说，那你的沟通能力就必须要有所加强。不论在日常生活中，还是在工作场所，良好的沟通都是人际关系的第一步，有了良好的沟通，才有机会和他人建立起有效的互动。要想创造愉悦的聊天氛围，让自己所说的话不会引起他人的反感，还能准确到位地传达给听众，你就需要掌握这六大说话技巧：

•说话一定要经过大脑。

其实就是说我们在和别人说话之前，一定要先进行思考，做到三思而后言。如果口无遮拦，就很容易说错话，引起别人的不悦。为了避免这种情况，我们在与别人沟通之前，要认真而严谨地想一想：自己想说什么，该怎么说。很多人心直口快，根本没有想到，自己犀利的语言可能会对别人造成伤害。因此，说话不能不经过大脑，在张口说话之前先想一想，如果别人也对你这样说话，你有何感想。己所不欲，勿施于人。此刻，换位思考，是纠正你说错话的最好方法。

•当发现自己说错话时，立马道歉。

相信每个人都喜欢诚实、知错就改的人。我们在与人沟通的过程中，也要这样。尤其当发现自己不小心说错了话，已有可能伤害到别人的时候，一定要立刻道歉，不要觉得不好意思，更不要想着改天道歉。一旦想着改天道歉，那这很可能就成了为自己不道歉找的借口。人非圣贤，孰能无过，关键看你是否改正——知错就改，善莫大焉。最忌讳的是不道歉，反而找各种理由来证明自己是对的，这样只能引起别人反感，不想继续和你交谈下去，最终你很可能连个说知心话的朋友都没有。

•沟通不是语言竞赛，不要非得争个输赢。

我们经常会看到这种现象，几个人为了一个不同的观点，争得面红耳赤，非要分个高下不可。这些人没有将语言交流当成了解彼此、增加信任的途径，而是作为竞争的工具，甚至使劲在对方的语言中寻找漏洞，鸡蛋中挑骨头，只为能够在争辩中抓住对方的弱点或漏洞，进行攻击，取得胜利，进而显示自己的渊博或英明。这样即使胜利了又有何意义？即使给别人留下了深刻的印象，也不是正面的。我们要想让彼此都有话题聊，就必须创造一种彼此都适合的聊天环境，这种环境绝对是轻松愉快的，绝对不是面红耳赤、硝烟弥漫的。必须要舍弃竞赛式的聊天方式，采用很随和的聊天方法，让大家都能够参与进来。每个人都可以发表自己的观点，只有这样，我们才能听进去更多人的建议和意见，才能够达到聊天的真正目的。

•在对的时机说对的话，才能达到最佳效果。

我们说话的目的，就是让别人听，而且喜欢听，从而准确传达信息。那为了达到这种目的，我们在说话之前，必须看对方是否愿意听。

否则，很可能白花力气，还可能耽误你的事情。可是，说话的最佳时机在什么时候呢？没有最好的时机，只有最合适的时间。如果是小事情可以打一个电话，或在边走路边聊天的过程中就说了。如果是很重要的事情，那就必须得有一个很正式的场合。不要在对方不高兴的时候提自己的要求，更不要提出一些对方无法办到的事或极为敏感的事。如果你说得多了或对方不想听了就停止，切忌死缠硬磨将自己要说的全说完这种情况。

•只有换位思考，才能了解对方的感受。

我们在与别人沟通的过程中，不能毫无顾忌地说，这样容易给对方造成伤害，在聊天的时候要顾及别人的感受。怎么才能做到顾及别人的感受呢？首先要做到换位思考。就像父母担心你的投资过于鲁莽，投的钱可能血本无归，如果你理直气壮地说：“你只要管好你们自己的事情，我的事情你们少管，我已经不是三岁小孩了，我知道该怎么做。再说我拿我的钱投资，与你们有什么关系？”这样直接说，只能伤害到父母爱你的心。所以，在你即将要对父母说这话的时候，换位思考一下，如果你是父母，你的子女对你说这样的话，你什么感受？如果你已经说出了这样的话，父母亲是什么感受？如果你的心和父母亲的心都很痛，那这样的话就不要说出来。

•别人的反馈才是你最终要的结果。

要和别人聊得开心，不仅要会说，更要会听。否则，这必然是一场失败的沟通。一个人任意地批评他人或发表不当的言论，往往是因为他不关心别人要说什么，只想自己来掌控整个谈话的场面。要学会聆听别人的反馈，才能确定对方有没有听你说话，对方是否了解你的感受和接受你的观点。也只有对方对你所聊的话题感兴趣，接受你的观点，你们的谈话才能继续进行，对方才能高频率地接收你的信息，最终你才能达到有效沟通。

掌握并熟练这六大沟通技巧，你的沟通水平一定会有所提高，你想表达的信息也将更加容易传达给听话的人。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！！

第三章 简洁高效：一语破的的沟通术

沟通是一门技术活儿，有时为了让对方听得明白，我们拼命说很多很多，可往往适得其反，并没有达到理想的效果。一是说得越多听者越没耐心；二是说得越多听者越抓不住重点。其实，我们应该事先摸清对方诉求，言简意赅，直接说到对方心坎上。

要想一语破的，必先善于倾听

一语破的，说白了就是说话要说到点子上。要想说到点子上，首先必须听到点子上，这里的点子就是需求，就是痛点，这样才方便“投其所好”，促成沟通的顺利圆满。那么，具体怎么倾听，才算是善于倾听？

•要听得清楚，必须先要排除各种干扰。

干扰主要分为内在干扰和外在干扰，它们是阻碍倾听的主要因素。要改进聆听技巧，首先要尽可能地消除干扰，把注意力完全放在对方身上，这样才能掌握对方的肢体语言，明白对方讲了什么，没有讲什么，以及对方话语中所代表的感觉与含义。

•让对方先开口很关键。

其一，听别人说话本来就是一种礼貌，愿意听表示我们愿意客观地考虑别人的观点、看法，这会让说话的人觉得我们很尊重他的意见，有助于我们建立融洽的关系，彼此接纳。

其二，鼓励对方先开口，能够降低谈话中的竞争意味。认真倾听，可以培养开放的谈话氛围，有助于彼此交换意见。说话的人由于不必担心竞争的压力，可以专心掌握重点，不必忙着为自己的矛盾之处做掩饰。

其三，对方先提出自己的看法，你就有机会在表达自己的意见之前，掌握彼此意见一致的地方。倾听可以使对方更加愿意接纳你的意见，让你在说话的时候，更容易令对方信服。

•细致观察，巧借肢体语言进行回应。

当我们和别人沟通时，即使自己还没开口，我们内心的感受，就已经通过肢体语言清清楚楚地表现了出来。听者如果态度比较冷淡，说话者自然就会在意自己的一举一动，也便不会敞开心扉畅谈。反之，如果听者的态度积极，那就表示他愿意接纳对方，很想了解对方的想法，说话的人也就很愿意深入交谈。表达积极态度的肢体语言包括：自然的微笑、身体稍微前倾、常常看对方的眼睛，点头等，千万不要交叉双臂，把手放在脸上。

•不要随意打断别人的话。

沟通高手一定是善于听别人说话的人，绝不会因为自己想强调一些细枝末节，或想修正对方话语中一些无关紧要的部分，或想突然转变话题，或想说完一句没说完的话，就随意打断别人的话。经常打断别人的话，就表示你还需要锻炼你的沟通技术，否则人们会觉得：你不善于听人说话，个性激进、不礼貌，很难沟通。

虽然说打断别人的话，是一种不礼貌的行为，但“乒乓效应”

·

例外。所谓“乒乓效应”，就是听人说话的一方，要适时地提出许多切中要点的问题或发表一些意见、感想，以此来回应对方。此外，一旦听漏了一些东西，或遇到不懂的地方，要在对方的话暂告一段落时，迅速提出疑问之处。

•倾听的时候，要从众多语词中筛选出关键词。

我们与别人沟通时，对方不可能只说一两句话，这一两句更不可能都是关键词，因此，我们要学会从对方众多话语中进行筛选，听出关键词。这些关键词，能够反映对方最核心的意思，以及对方的兴趣和情感。

同时，找出对方话语中的关键词，也可以帮助我们决定如何响应对方的说法。我们只要在自己提出来的问题和感想中，加入对方所说过的关键内容，对方就可以感觉到你对他所说的话很感兴趣或很关心。

•重复复述式核对倾听。

就是当我们听到对方所说的话之后，进行重复复述。这样做一是让对方知道我们一直在听他说话，二是通过重复复述，让对方判断我们是否完全理解他的意思。重复复述并非将对方所说的话一字不变地说出来，而是在听取对方的核心话语之后，根据自己的理解进行叙述。如果对方没有异议，那证明我们的理解是正确的；如果对方觉得我们说的有误差，自然会提示我们。通过这种互动，我们才能够听到对方想告诉我们的核心内容，以增进沟通效果。

•听清楚对方话语中更深层次的意思。

在与别人交流时，有一部分人比较含蓄，他们一般不直接表达自己的意思，而是通过一些修辞手法，将自己的想法隐藏起来，比如疑问、反问，甚至声东击西等方法。他们觉得我们能够理解他们的意思，可偏偏有时候我们忽视了这一点，在沟通中没有理解对方隐藏起来的更深层次的意思，这样会严重影响沟通效果。

所以，今后一旦遇到对方暗示性很强或过分含蓄的话语，或使用一些修辞手法的表述时，你就要注意了，要用合适的沟通策略，鼓励对方直接表达自己的真实意图，免得造成误会，浪费彼此宝贵的时间。

•对他人陈述的内容进行总结，并提出自己观点。

当我们与别人谈话即将结束时，要以最快的速度将对方所讲的内容进行回顾，删除那些无关紧要的东西，找出他们谈话的核心主题，并将对方要表达的东西，做简单的陈述。更关键的是在对方观点的基础上，提出自己的观点和看法。

当然，在回顾对方所讲话语的过程中，可以针对对方表达得不是很清楚、自己也难以把握的问题进行提问，弄清楚对方真正的意图。如果难以把握对方所讲的重点，也可以通过提问的方式进行询问，然后在心中与自己总结的核心重点进行对比，这样有助于提高我们的总结能力。

•我们必须学会尊重说话者的观点。

我们在沟通的过程中，必须尊重说话者的观点，就算是说话的人对事情的看法与感受，甚至结论与我们不同，他们还是可以坚持自己的看法、感受和结论。否则，你会错过很多洽谈的机会，而且无法与对方建立起融洽的关系。尊重说话人的观点，可以让对方了解到，我们一直在

倾听，而且我们也听懂了他所说的话。此外，尊重说话人的观点，也能够帮助说话的人建立自信，使他更能够接受别人不同的意见，从而达到良好的沟通效果。

要想使别人愿意与你交流和沟通，你首先要学会的就是倾听，掌握倾听的技巧，在沟通的时候用上说话策略，这样你的沟通就会无往而不胜。

要听就要听出弦外之音

我们与别人在聊天过程中，不能轻信他语言的表面意思，而是要分析他话语中的弦外之音，那才是对方真正想要表达的意思。尤其是当我们与客户谈判时，更应该如此。有些客户为了最终获得物美价廉的商品，往往隐藏自己真实的意图，通过虚张声势、声东击西等沟通策略，来迷惑销售人员，取得谈判的主动权，以最小的成本买到心仪的产品，从而达到最终目的。当然，与任何人沟通，我们都应该听取他的弦外之音。这样方便我们投其所好，方便我们“拍马屁”，否则，有可能拍到“马蹄子”上适得其反。

弦外之音，到底是什么“音”呢？

•弦外之音就是余音，需要体会才能有所领悟；

•弦外之音就是在表面掩饰之下真正的意思。

刘伟是著名期刊作家，向他约稿的人不少。王编辑是一家杂志社编辑，好不容易向他约到了稿子。正巧这天杂志社编辑部召开选题会议，邀请了刘伟来参加。刘伟刚一走进会议室，王编辑就赶紧走上前寒暄道：“太好了，太好了，我一直在等着你的稿子呢！”刘伟一拍脑门，说：“哎呀，不好意思，走得着急忘记带稿子了！不好意思，不好意思！”说着赶紧用手拍了拍王编辑的肩膀，“明天，明天上午，我派人将稿子送过来，这样可以吧？”

王编辑着急安排稿子版面，于是说：“没关系，也不用那么麻烦，更不用等到明天。一会儿开完选题会，我开车载你，去你家拿稿子不就得了吗？”

刘伟一怔，赶紧笑道：“可惜我一会儿开完会不回家，还有别的事情

要办，还是明天吧！”

既然刘伟都这么说了，王编辑一想都等了这么久了，不在乎再等一两天，便没有继续坚持。

选题会议结束之后，王编辑到停车场开车回家。转过街角，他看到刘伟正在和王编辑认识的另一作家小李在等出租车。王编辑摇下车窗热心地问：“刘老师、李老师你们要去哪里，我将你们带过去！”

小李说：“我陪刘伟老师回家！”

王编辑一听赶紧停车下来，走向刘伟和小李，说：“我这有车，何必打车呢，我将刘老师和你送回家，顺便将刘老师的稿子拿来，岂不是一举两得？”

刘伟赶紧说：“不用了，不用了，我家巷子窄小，你的车进得去也出不来，尤其到了这样的假日，更是堵得水泄不通。”

可是王编辑既拉又拽，加上不明真相的小李怂恿，刘伟上了王编辑的车。刘伟在车上继续强调：“你将我放到巷子口就可以了，明天我将稿子给你带过去！”

可是，王编辑艺高人胆大，开着车子，在小巷子拐来拐去，一会儿工夫竟然拐到了刘伟家门口。

“这巷子本身很窄，也不让停车，我就不请你上楼了，你先开车回家，明天我将稿子带给你。再说我现在将稿子放到哪里了，我还得上楼找一会儿，需要很长时间！”刘伟说。

王编辑有些不甘心，说：“没有关系，你之前不是说你将书稿放在书桌上了吗？我一拿到立马走人！”

正在此刻，王编辑车后面的车要过去，不停地按喇叭。

刘伟一拍车窗说：“你还是别等了吧！我告诉你实话，那稿子我还没有写完呢！”

王编辑这才明白过来，闹了个大红脸。刘伟再三找理由推辞，王编辑就应该能够听出他话语背后的弦外之音，那就是刘伟所要表达的“我还

没有写完”，但王编辑没有理解，只认为“稿子就放在书桌上”如此简单，结果闹得彼此都尴尬。这就是没有听出对方的弦外之音。

因此，当我们与他人沟通时，尤其当别人反复找理由强调一件事情时，你就需要想一想对方到底想要表达什么意思，千万不能就字面去理解，同时也应该做好最坏的打算。甚至，你可以以开玩笑的方式，试探对方是不是会造成你所预想的最坏结果，如果对方回答含含糊糊，模棱两可，那证明你猜得八九不离十。

由于弦外之音具有一定的隐藏性，这就需要我们认真仔细地解析。既然要分析就要分析得透彻，不能马马虎虎，模棱两可。只有分析透彻才能听出对方的弦外之音，预见未来的风险，做到未雨绸缪。

明朝洪武年间，浙江嘉定安亭有一位名叫万二的人，他是元朝的遗民，在安亭郡堪称首富，日子过得很舒坦。

有一天，郡里有人去京城返回来了，万二便问他在京城的所见所闻，这个人说：“皇帝最近写了一首诗歌，诗是这样的：‘百僚未起朕先起，百僚已睡朕未睡。不如江南富足翁，日高丈五犹拥被。’”万二一听，叹口气，道：“哎！迹象已经有了！”

于是，万二赶紧变卖田地与豪宅，然后带着家人云游去了。第二年，江南大族富户都被收缴财产，顿时门庭败落，与贫苦老百姓没有区别，只有万二的财产得以保全。

所以，我们在与别人沟通的过程中，很多人为了面子或掌握交流的主动权，会将最真实的意图隐藏起来。这就需要我们旁敲侧击进行试探，进行深入分析，准确把握对方最真实的意图，这样才能采取正确有效的应对策略。

有些时候我们遇到的人含蓄或爱面子，不总是直接表达自己的真实意图，这就需要我们用自己机智的谈话和分析策略，去探究他们的弦外之音。只要听出了对方的弦外之音，自然就能进行简洁高效的沟通。

与其绕弯子，不如言简意赅直达核心

每一个人都希望自己所讲的话，能够吸引住他的听众，的确，有一些人做到了。他们能够将很长的一段话，用简短精练、直达对方内心的

话语表达出来，使对方听后如醍醐灌顶，立刻根据他的意思去办某一件事。但也有一些人，在与别人沟通某一件事情时，总要先解释一番，说很多的话进行铺垫，绕很多弯子，这样不仅降低了沟通效率，更无法达到沟通的目的。可是，为什么他们说话要绕弯子呢？

- 不了解对方，通过绕弯子进行试探性交流；
- 有些话不好意思直接表达，通过绕弯子委婉表达；
- 缺乏自信，担心太直接被别人看破，面子上过不去。

说话绕弯子容易引起别人的反感，每个人的耐心都是有限的，如果你的铺垫又臭又长，漫无目的，那在你还没说出正题的时候，别人已经失去了听的耐心。无论你最后的问题多么重要，别人都再也听不进去。看似费了很大劲，但沟通的效果却很差。

当我们与他人进行沟通时，不妨直奔主题。尽量围绕沟通的核心来说话，尽可能用简洁的语言来表达自己的意思。就如有些关键的东西必须讲给大家，那你可以在大家还没有厌烦、兴致还很高的时候，用简洁的语言先讲出来，然后再解释为何重要。当然，在讲述的过程中，一定要有自己鲜明、突出的观点，这样才能给大家留下深刻的印象。千万不要本末倒置，否则没有人愿意听。

有一对夫妻买了一个热水杯，结果拿回家使用时发现是坏的，不保温，于是他们决定拿到商场换一个好的杯子。

丈夫对逛街毫无兴趣，于是慢慢悠悠地走路，而妻子则火急火燎，快步走到了商场卖热水杯的专柜前，与售货员交谈了起来。

妻子：“我是上周，周几？我忘记了，就是那天正好下着大雨，你记得吗？”

售货员摇摇头：“记不清楚了！”

妻子：“当时柜台除了你之外还有一位男性售货员，瘦瘦高高，头发是黄色的，还戴着眼镜。”

售货员有些不解地看着面前这位女士。

妻子接着说："你怎么会忘记呢？当时我买热水杯的时候，算我买的那个你就卖出了三个热水杯，你还给我们每个人优惠了两块钱呢？"

售货员有些茫然……

妻子拿出热水杯，说："我当时买的就是这个热水杯，他们两个人一个买走了绿色的，一个买走了红色的，我买了这个蓝色的。"

售货员问："你不喜欢这种颜色？"

妻子："喜欢，我从小喜欢蓝色，放在茶几上就像蓝宝石一样漂亮！"

售货员："那你的意思是？"

妻子："颜色我很喜欢，如果热水杯中间的弧度大一些就好了，就这里！"她用手指了指热水杯的腰身。

售货员："小姐，我们只是负责销售，造型设计这块，我们也管不了，不过我可以向生产厂家反映你的建议。"

此刻，丈夫气喘吁吁地走到了柜台前，看到妻子还在与售货员说话，便有些生气："怎么这么麻烦啊？我坐在楼下等你半天了，不见你下来！"

妻子抱歉地笑了笑，说："我正在给售货员说情况呢！"只见丈夫对售货员说："坏了，换！"

售货员顿时明白了，赶紧指着商场的一角说："转角处有售后服务中心，会帮你解决问题的！给你带来了麻烦，真不好意思！"妻子和丈夫来到售后服务中心，不到三分钟一切就都搞定了。

由此可见，言简意赅是多么重要，不仅能够让对方听清楚问题的关键所在，而且还能够节省更多的时间和精力，彰显一个人的做事风格与人格魅力。

说话时言简意赅对每个人都很重要，尤其针对领导。如果你是领导想去说服别人，让别人明确执行你的命令，你就要掌握这种简洁有力的说话方式。

某县税务局连续两年无法完成税收任务，仅上半年全县就欠税500多万元。有年5月张局长临危受命，上任之后他展开了深入细致的调查和摸底工作。在此前提下召集30个纳税大户举行座谈会，张局长开宗明义："我是个专业干部，二杆子脾气，我到这里任国税局局长，一不图官，二不图财，就想痛痛快快干好工作。我初来乍到，能不能踢好头三脚，还要看各位买不买账。一句话，政策以外的钱我一分不收，该纳的税一个子儿也不能少，而且一天也不能再拖，谁觉得为难，自己看着办，下周的这个时候我就要看到结果。"会后，在30位纳税大户的带动下，上半年没有缴的所有税款一周内全部补缴完毕。

张局长简短的几句话，不仅展现了军人般果断的性格和干练的工作作风，而且句句流露出锋芒。在这样的气势之下，有谁愿意与他对着干呢？所以，张局长上任伊始就来了个"开门红"，也为后期工作的展开铺平了道路。

有时候我们苦口婆心地给别人讲道理，别人未必能够听得进去。与其这样还不如我们针对关键问题点到为止，言简意赅，直达核心意思。

简洁明快的语言，常常能够体现出说话人分析问题的果敢性和深刻性。简洁明快的语言，是果敢决断的性格表现。自信心强、办事果敢的人，都说话干脆果断，不拖泥带水。现在社会发展速度快，人们生活节奏也在不断加快，每个人的时间观念也越来越强，说话简洁既省时又省力，所以，简洁明快的话语是时代风貌的标志。

我们每个人为了与时俱进，必须在语言沟通上切实做到言简意赅，直达核心意思，这样不仅能够形成自己高效的工作作风，还可以塑造自己独特的人格魅力。

抓住需求点，说到对方心坎上

沟通说白了就是用语言传递信息的一种艺术。我们说话的目的，并非只是为了"说"，而是让"说"出来的话，能够准确无误地传达给对方，让对方完全接收到，这也是沟通的关键所在。

怎么才能让我们说出来的话，被对方完全接收到呢？很重要的一点就是，我们要把话说得好听，让对方爱听，也就是我们说的话对方感兴趣，契合了对方的需求点，说到了对方的心坎上。

《论语·先进》有这样的记载：鲁人为长府。闵子骞曰：仍旧贯，如之何？何必改作？子曰：夫人不言，言必有中。

相传鲁国时期，当地的官员和贵族不断翻修国家的粮仓和军火库。其实，并非这两个地方到了非修不可的地步，而是官员和贵族能够通过翻修从中投机倒把，中饱私囊。

孔子的弟子闵子骞看不惯这种官员与贵族相互勾结、坑害国家、扰民添乱的做法，于是怒斥道："原来的粮仓与军火库都好好的，你们为什么要反复翻修呢？"

闵子骞的这句话，传到了老师孔子耳朵里，孔子便用"夫人不言，言必有中"来评价自己的弟子。孔子认为闵子骞平常老老实实，不大说话的，但这次他为了国家的利益、大众的利益，他说话了，他一说话，就把握住了重点。这是非常厉害的说话艺术。

当处大事的时候，不要乱说，要说就"言必有中"，像射箭打靶一样，一箭出去就中红心。无论是生活中的闲聊，还是工作，都应该做到有的放矢，语言要精当凝练，言简意赅。言不在多，而在精；话不在繁，而在要。最好一语破的、一语解惑、一语启智、一语激情，每一句话都有分量。切忌信口开河，东拉西扯，说话不着边际。说话如同做事一样，不在于你做了多少，而在于你做的事所带来的效益。话不在多，而在于是否精练，是否一针见血、鞭辟入里，说到了对方心坎上。

我们除了要做到"夫人不言，言必有中"之外，还应该说到对方的心坎上，说白了就是谈话要达到"心有灵犀一点通"的效果，也就是当我们说话的时候，不需要做过多的解释，甚至话还没有说完，或点到为止，对方就知道所要表达什么意思了。要做到这点就需要我们理解对方的合理需求，呵护对方的自尊心，学会换位思考，从对方的角度来观察问题，只有这样才能找到别人的兴奋点、需求点，你说的话才能一语破的，招人喜欢，说到对方心坎上。

市文化单位要修建一座大型影剧院。这天，公司的王经理正在办公，家具公司的李经理上门推销座椅。一进门便说："哇！好气派啊！我很少见过这么漂亮的办公室，如果我也有一间这样的办公室，我这一生的心愿便满足了！"

两位简短寒暄之后，李经理就自己的意图，运用沟通策略与王经理

开始谈话，他摸了摸办公椅的扶手问：“这不是香山红木吗？难得一见的上等木料啊！”

“是吗？”王经理的自豪油然而生，并说：“我整个办公室是请广州装潢厂家装修的。”他带着李经理参观了整个办公室，介绍了计算比例、装修材料，色彩搭配，兴致勃勃，满足之感，溢于言表。

最终，李经理不枉此行，很快与王经理签订了订购合同。

李经理没有直接赞赏王经理多么的有品位，有见地，而只是说王经理办公室的豪华气派，夸赞办公室的装潢就是在夸王经理本人，他是这里的主人，这里的一切都代表他的高端品位。不出所料，令王经理倍感自豪，兴致大发，于是很快拉近了与陌生人之间的情感，达到了自己的目的。

快速与陌生人拉近距离最好的办法，就是聊对方感兴趣的话题，这样很容易引起对方的共鸣，说到对方心坎上，继而带来愉快的合作；否则，只能让对方提高警惕，排斥和拒绝你。要使对方能够从陌生变得熟悉，从消极变得积极，从拒绝变成合作，这就需要我们通过观察，找到对方的兴趣点，或是大家经常说的“痛点”，投其所好，就没有不能谈成的合作。既然如此，那怎么说话才能抓住对方需求点，将话说到关键处，说到点子上呢？

•仔细观察寻找对方的兴趣点。

当我们担心找不到共同话题的时候，一定要仔细观察，比如观察对方的衣着、办公环境等，这些都是聊天的话题和突破口。当然，前提是你必须对所观察到的“突破口”有所了解，如果不懂装懂，只能弄巧成拙。

•语言真诚，而且言简意赅。

当我们与对方沟通的时候，一定要真诚，不要胡说八道，更不能谎话连篇，只有真诚才能打动别人。当然在沟通的过程中，为了提高效率，少说废话，直奔主题是最好的方法，尤其是大领导，时间和精力很少，没有时间听你说废话。

•对整体沟通有一个规划或目标。

我们很多人在与别人沟通的时候，尤其聊得很兴奋时，忘记了本次沟通的目标和要解决的问题，最终是聊开心了，但没有达到目的。所以，要时刻记着自己沟通的目标，只有目的清晰了才能高效率地沟通。

•不同的沟通对象，应该采取不同的应对策略。

我们遇到的沟通对象，随时随地都在发生变化，每个人的性格、兴趣爱好等各有不同，我们不能拿对待上一个人的策略对待下一个人，要针对不同的人采取不同的应对策略。

因此，我们在与人沟通的时候，要学会抓住对方的需求点，一语破的，才能说到对方的心坎上。

有效沟通就是把话说到对方心窝里

与人交流的目的，就是让对方能够听明白我们的话，理解我们的意思，然后把事办成。可是，怎么分辨我们是否把话说到了对方心窝里呢？

第一，心有灵犀一点通。我们的每一句话对方都理解，点头响应我们。甚至我们的话还没有说完，对方就知道我们接下来要讲什么话，他会接着我们的思路往下说，让我们知道彼此在沟通上达到了同频，这就说明我们把话说到了对方的心窝里。

第二，话不投机半句多。有时候我们说话不仅没有说到点子上，对方不爱听，会选择保持沉默，希望谈话快点结束；还有可能得罪别人，严重的还有可能发生争吵。

第三，无动于衷只是听。这种人是将你的话听完了，但没有给你任何回应，这是他没有明白你所表达的意思，更不知道该怎么做，出现这种情况的主要原因是我们没有将话说到对方的心窝里。将话说到对方的心窝里很重要，可与人交流时，怎么才能把话说到对方心窝里呢？

•紧抓他人的兴趣爱好开聊。

每个人因为职业、性格、阅历、教育程度等不同，兴趣爱好也有很大的差异，并且很多人的兴趣爱好随着阅历、职业、年龄等变化而变化，就像有些人年轻的时候爱好打篮球，上了年纪之后喜欢钓鱼。

有一个青年向一位老中医请教针灸技术，为了博得老中医的欢心，他在登门拜访之前做足了功课。他了解到老中医平时比较迷恋书法，便浏览了一些和书法相关的书籍。起初，老中医对他的态度很冷淡，但青年人并不气馁，根据老中医爱好书法的特点，采取了以下两种方法与之交谈。

其一，伺机赞赏。当青年人发现老中医案几上放着书写过的字幅时，便拿起来欣赏，佩服地说：“老先生您这幅墨宝写得雄浑挺拔、开阔雄伟，真是好书法啊！”小青年这样一说，老中医心里顿时升起一股愉悦感和自豪感。

其二，激发兴趣。老中医心里正在高兴的时候，青年接着说：“老先生，您这写的是唐代颜真卿所创的颜体吧！”老中医一听小青年对书法还略懂一二，于是两人就聊了起来，越聊越开心，小青年紧抓老人感兴趣的点，进行深挖，环环紧扣，让老中医精神倍增，谈锋甚健。最后，老中医欣然收下这个青年做徒弟。

要想成为沟通高手，一定要找到并抓住对方的兴趣点聊天，最好在交流前做好准备工作，然后和对方交谈的时候拉近你们之间的距离，让他觉得与你志同道合，把话说到对方心窝里，你想办的事自然就成了。

•根据别人的潜在心理说话。

要把话说到对方的心窝里，就要注意揣摩你交际对象的心里在想什么。如果你说的话与对方的心理需求相吻合，听的人也就乐于接受；反之，你说的话就会使听的人产生排斥心理。

某丝织厂的缫丝车间女工小王创造了该厂接线头操作的最高纪录，引起了厂长的注意。

此刻，生产科科长根据厂长的潜在心理随即建议：“厂长，我们是否召开一个技能操作现场会，让小王现身说法介绍操作经验，这样就能以点带面，大幅度提高生产效益。”

厂长当即采纳建议，并对生产科科长的想法大加赞赏。所以，我们可以根据别人的潜在心理说话，从而达到高效沟通，给人留下好印象。

•说话应该注意时机。

说话的时机主要包括三个要点：成事不说、遂事不谏、既往不咎。

成事不说也就是不要对公司已经决定了的事情进行评价，也不要给出自己的想法和建议，无论你认为这些建议和想法对公司有多大的好处，都要坚持不做任何评价。我们要认清自己的职位和存在的价值，知道做决定是公司领导的事情，不能给出超乎职权的建议和想法，否则受到伤害的是自己。但是，在公司做决定之前一定要把自己的想法说出来，这是你的职责。

比如公司总部任命了一个人作为公司经理，但你认为你比较了解他，如果将公司交给他管理只能将公司搞垮。这个时候你要说吗？如果你说了，难道就能改变公司总部的决定吗？如果改变了，公司总部的权威何在？说了反而会让总部对你有不好的看法：这个小子，怎么这么不懂事，就你厉害，我们都是傻瓜？！最后伤害的是你自己。所以，要在事前而不是事情已经决定了以后发表自己的意见。

遂事不谏是说正在做的事情，也不要去劝谏。如果他是错的，就让他错到底，最后再来总结和检讨。对于企业来说，老板和经理每天都在做很多决策，有资料显示，最优秀的决策者也不能保证所有决策的正确性，正确的决策能占总决策的七成就很了不起了。

既往不咎是指发生的事情不要去追究。我们需要适度地追责，但不是对任何事情都追究到底才肯罢休。有些事情过分追究责任，只能伤害到别人的面子和尊严，以后的事情就不好办了。如果事情已经发生了，而且是很久之前的事情，对方也认识到自己错了，这样的事情就不要追责了。但对那些没有自知之明的人，就需要敲打一下，才能让他们提高警惕，杜绝此类事件以后再犯。

•面对不同的情况，应该用不同的说法。

好事情要用播新闻的方式。伯特莱姆听了一位老师的演讲很兴奋，回到办公室就对其他同事说：“今天的这位老师课讲得太精彩了！”课后老师走出讲堂与大家聊天，老师问伯特莱姆：“你觉得这个课程怎么样？有什么好建议可以提一下，让我也有所提高！”

伯特莱姆突然没有反应过来，不知道怎么说才好。旁边的同学搭腔：“他刚才还说你的课程讲得太精彩了！”老师与伯特莱姆双目对视，脸上洋溢着幸福的微笑。在后面的课程中老师对伯特莱姆照顾有加，课

程讲得也更加卖力。

坏事情已经发生了，就要先说结果。有个快递公司小哥在送货途中，将一些包裹弄丢了，于是他赶紧向经理汇报：“经理啊！今天早晨送货的时候不小心将几个特别贵重的包裹弄丢了，不过我已经报警了！”经理虽然批评了他所犯的失误，但对他及时汇报结果并采取了合理措施的做法表示肯定。在坏事情发生了之后，要先说结果，以让对方先有心理准备，然后再说原因。不过，千万不要去推诿、隐瞒或撒谎。

把话说到对方的心窝里，才能实现顺畅沟通，在与人沟通的时候，要清楚自己想要表达什么，怎么说才能和对方的喜好联系上，以他乐于接受的方式说话，才能一语中的办成事。

第四章 对象不同：因人而异的沟通术

> 要想做到流畅沟通就要做到：到什么山唱什么歌，见什么人说什么话。我们经常所遇的沟通对象性别不同、年龄不同、性格不同、受教育程度不同等，沟通方法也应该有所不同。如果用同一种方式与所有人沟通，必然会出现沟通方面的问题。

对性格不同的人，应采取不同的策略

我们每天都会遇到很多人，这些人性格千差万别。从这些差别中，我们可以找出共性，从整体上把握一类人的共同点，能够从一个新的高度，对人的类型有清醒的认识，从而运用相应的沟通套路，来实现高效交流和建立人脉体系。

沟通能力与人的性格有很大关系，性格外向的人善于言谈，沟通能力就比较强，能够通过沟通建立更多的人脉；如果性格内向不善言谈，自然也不会有很强的沟通能力，也很难和别人建立起良好的关系。那么，在日常生活与工作学习中，我们要怎样与这些性格不同的人交流呢？

•与性格内向的人交谈时，要注意分寸和礼貌。

性格内向的人，一般都比较敏感，稍有不慎就有可能触碰到他的底线。与这种人交往一定要讲究方式、方法，说话的时候要注意分寸、讲礼貌。在与他们对话之前，所说的话要经过反复思考，不能想说什么就说什么，不然很容易伤害到对方，无法达到沟通的目的。

•与那些性格脆弱的人交谈时，要给他们更多激励。

虽然有些人的性格比较脆弱，但其有着过人的智慧和独特的见解。冷静、理性、客观、实践力强，是他们成功的关键，但他们缺乏恒心，常一碰到挫折就容易放弃，最害怕别人看到自己的失败，在他们心中只有一个观念："我"永远是最好的。所以，当我们与这种性格的人交谈时，要放低身段，不断地给他们鼓励，增强他们的抗挫能力，使他们能够变得更加坚强和勇敢。

•与性格冷漠的人交谈时，既要有耐心又要认真。

性格冷漠的人，一般都比较死板，做事有板有眼，小心谨慎。这种性格的人，在交往过程中，最大的障碍就是自我表达，他们不善言谈，不懂得让别人对自我有更多的了解。与这种人沟通，需要有耐心，给对方更多的时间，让他们进入状态，这样你们才能深入地交谈，才能有更多的话题可聊。这种人做事比较认真，我们与之相处的时候，也应该认真对待，如果抱着敷衍的心态，很难与之沟通下去。

•与性格直爽的人交谈时，尽量直来直去。

性格直爽的人，一般都比较急躁，讲话也喜欢直来直去。所以，与这样的人交谈时，要开门见山，不要兜圈子。就像有位大学毕业生，想到一家单位给厂长当秘书。可这位大学生在厂长面前推销自我时，总是拐弯抹角，不切主题。他说："厂长，你们这里的环境不错！"厂长点点头，接着大学生又说："现在高学历的人才越来越多了！"厂长依然点点头。而后，大学生又说："厂长秘书一般都要大学毕业，而且要有很好的文笔吧？"大学生兜了一圈子，还未道出自己的本意。这位厂长又是个急性子，喜欢别人和他一样，有一说一，简单、干脆、直接。可这位大学生没有摸清厂长的性格，结果他话还没有说完，厂长就没耐心听了，借口开会离开了，最终大学生的秘书梦想就此泡汤。

•与性格固执的人沟通，需要给予理解。

性格固执的人，一般墨守成规，能够尽职尽责将自己的工作做好。这种人在自己的专长和技术领域中，有很大的追求，没有投机的心理，什么事情都喜欢一步一个脚印去完成，也坚信只要付出就有收获。

他们有自己的主见，由于固执，所以很多时候明知道错了依然坚持到底，只接受那些他们觉得比自己更优秀的人的意见和建议。与这种人沟通时，我们要给予他们充分的理解，不要试图改变他们的思想，与他们求同存异。

•与性格活泼开朗的人沟通，是一件很享受的事。

性格活泼开朗的人，都很重视身边的朋友，他们有很好的人际关系，并能在陌生的环境中结交到新的朋友，工作效率高，能够快速处理各种危机，很会说话，而且不记仇，容易赢得领导的喜欢。

和这种性格的人交流，很容易找到共同的话题，聊得投机，不用有过多的担心，而且还能给人带来很多的开心、快乐。与这种人在一起，是一件很享受的事情，值得珍惜！

对脾气不同的人，不要用同一种方式

人是情感动物，不同的人有不同的爱好、想法和脾气。当我们与这些人说话时，应该因人而异，千万不可一刀切。对于脾气不同的人，应该采取不同的交谈方式。

我们都喜欢和有良好脾气秉性的人沟通，但也少不了和人谨慎交流，在与他人交谈中，哪几种脾气的人需要我们保持谨慎呢？

•沉默寡言的人；

•死板的人；

•草率的人；

•顽固的人；

•傲慢的人；

•慢性子的人；

……

针对这些需要谨慎相处的人，我们该怎样与他们进行沟通呢？

•沉默寡言的人该怎么沟通。

最佳的沟通效果，是通过语言上的互动来完成的。如果一方说个不停，另一方一言不发，很难达到最终的沟通效果。因为对方沉默，我们不知道对方到底在想什么，是否对我们的话题感兴趣，是否愿意继续与我们交流下去。

如果你是一名记者，你总沉默寡言，那你就不可能成为一名好记者；如果你是一名商务谈判人员，处处沉默不语，那你也不可能谈成一笔生意。

与这种人沟通的最好办法，就是创造“二选一”的选择题，让他们来选择就可以。记住必须是“二选一”，如果是“三选一”“四选一”，则又会让对方陷入沉默状态。因为这种人没主见，会担心选择出现错误，所以一定要帮助对方缩小可选择范围，比如“这款衣服有黑色和白色两种，你选择哪种颜色”“你喜欢长裤还是短裤”……让他选择“是”或“不是”，也就是选择“A”或“B”即可。

•与死板的人该怎么沟通。

当你面对这种人的时候，无论你多么热情地打招呼或寒暄，他也不会做出什么反应。你甚至怀疑这种人是不是聋子，其实不是，只是这种人比较死板而已。他心中有一定的主见，当我们与之沟通时，他不会在意别人说什么，只会坚定捍卫自己的主见。

虽然这种人比较死板，只要细心观察还是有办法沟通的。当与这种人沟通时，先不要着急给对方下结论，而是应该进行仔细的观察，观察对方的一举一动，从他的言行举止中找到对方的兴趣点、最关心的问题。只要聊得到对方的心坎上，就会打开对方的话匣子，只有这样，才能掌握对方的心理。另外，通过聊对方感兴趣的话题，可以减少对方的防备心理，拉近距离，然后一步步动摇或改变对方固有的观点和认识。

•与草率的人该怎么沟通。

与这种人沟通时，他们看似反应很快，对于谈话内容能够很快做出

判断，可他们往往容易后悔。由于太过草率地做决定，有时还没将对方的话听完整，或听清楚，甚至只抓住了谈话中的某几个字，就断章取义，根据自己的理解下结论，当知道对方真正的意图时后悔莫及，原来对方是这样的意思，是他理解错了或出现了偏差。

与这种人沟通时，为了让对方不草率做决定，你可以将一个很长的话题，分段与之交流，当一段沟通完毕之后，说明自己的真实意图，让对方做判断，有了相符的答案之后，再进行下一段的话题，如此反复，才能达到良好的沟通效果。

•与固执的人该怎么沟通。

与固执的人沟通，是相当有难度的，因为这种人无论我们说什么话，他们都听不进去，执拗地坚持自己心目中已经形成的观点和认识，死磕到底。有时候我们是为他们好，提供给他们一些好的建议和意见，他们不但不听，甚至还会认为你有别的目的，对你提高警惕。有时候我们秉着人心都是肉长的态度，与其进行真诚的沟通，也会被对方当作驴肝肺，费力不讨好。

与这种人沟通，有时我们啰唆多了，不但会惹人厌烦，还有可能导致对方拒绝与我们沟通。因此，我们在说话时要懂得适可而止，控制交流时间和说话频率。最好的办法就是将事情对他的利害关系，一五一十地告诉他，然后说：“该说的我都说了，利害关系你都清楚了，只是有一天你遇到了事儿，别责怪我没有提醒你！”然后快速离开，给对方更多的思考时间。尤其，当业务员向固执的客户推销产品时，你越是将产品的功能说得天花乱坠，客户越怀疑你的产品。与其这样直接告诉他拥有这件产品对他的好处是什么，还不如让客户自己做决定。

•与傲慢的人该怎么沟通。

与这种人沟通，我们自己首先要充满自信，尤其在自己专业的领域，然后以简单干练的语言阐明自己的观点，避免啰唆，否则对方会觉得你是尽量多地收集片面的证据来说服他，对方态度反而会更加高傲。另外，一旦我们啰唆多了，如果有一句话不合理，就可能被对方抓住不放，与你纠缠不休。

对于这种人，不要试图通过我们的客气来换得对方的客气，他很傲慢，会觉得你对他客气是理所当然的。

•与慢性子的人该怎么沟通。

对于慢性子的人，你唯一能够做的就是要有耐心，千万不要着急。这种人行为举止、沟通语速都很慢，严重跟不上我们的节奏。要想与这种人达到高效沟通，那我们就必须适应对方的节奏。如果我们没有这种耐心，自然也就不会有良好的沟通效果。

当然，我们在沟通的过程中，也应该从态度、行为举止、语言语气等各方面保持一致，如果在沟通的过程中明显透露出嫌弃，没有耐心，甚至语气中带有斥责的意味，他们会故意变得更加的慢。每个人都有自己独特的脾气秉性，要想做到左右逢源，获得更多的人脉，就需要用不同的沟通策略，来与不同脾气的人交流。用适合的方式和脾气不同的人交流，才能实现无障碍沟通。

不同年龄的人，在沟通上也是不同的

我们在人际交往和沟通中，似乎长幼之间的交流是最难的，这主要是因为年幼者年纪轻，社会阅历少，为人处世的经验少，而且似乎都具有初生牛犊不怕虎的勇气。而年长者的社会阅历丰富，成熟稳重，为人处世老到，二者形成了鲜明的对比。就如面对同一件事情，年幼者认为该采用A方法做才对，但年长者凭着自己多年的经验，认为采用B方法最合适，彼此观点不一致，导致交谈难以顺畅地进行。还有一种情况，年长者与年幼者说话的时候，总觉得年幼者社会阅历尚浅，经验不足，应该听从长者的建议为妙。于是他在沟通的过程中，不顾及年幼者的感受，直接以教导或下命令的方式，与年幼者交流。这会让有主见的年幼者难以接受，年幼者必然产生逆反心理，最终导致双方难以沟通，事情也无法办成。因此，年长者和年幼者在交流的时候，双方都要懂得说话套路。具体说来，年长者应该怎样与年幼者进行沟通呢？

•长辈与晚辈说话的套路。

针对晚辈来说，也许刚刚走向社会，独立意识逐渐增强。因为小时候受到了父母的严厉管教，所以当自己逐渐长大后，就想早日摆脱父母的束缚，自由自在地按自己的意愿生活。但这些晚辈长大的感觉和自己想象的有很大出入：万万没有想到，自己长大了依然没有自由。无论在任何时候、任何地方，都有人限制自己。在单位受领导的限制，必须保质保量完成任务，做出业绩；在家里受爱人的限制，每月工资必须上

交……这些对晚辈来说，都是致命的打击，尤其针对刚走向社会的年轻人。因此，当长辈与晚辈说话的时候，就不能完全站在自己社会阅历丰富的角度去讲大道理，以自己固有的思维模式限制年轻人，而应该给他们必要的自由和尊重。在与他们说话的过程中，要心平气和地引导，让年轻人去领悟，这样有利于构建良好的谈话氛围，双方都能和气地交谈，达到彼此的目的。

作为长辈，应该试着理解晚辈，做他们的港湾。你应该明白：晚辈不再是小孩子了，他们已经长大，有自己的世界观、人生观和价值观。他们想在自己的世界里打造属于他们的天地，而不是一辈子躲在长辈的“翅膀”下，做一只折翼的鹰，这样他们会很容易就失去在世界翱翔的机会。所以，作为长辈应该给晚辈一些犯错的机会，虽然一帆风顺是好事，但真正的成功需要千百次失败的锤炼。

当晚辈受到挫折，需要精神上的鼓励时，长辈应给予恰当的引导和建议，帮助他们渡过难关。因为很多年轻人小时候有父母亲呵护，但当第一次独立远航时，对他们来说，遇到一丁点的打击都是巨大的。此刻，长辈不应该再去批评晚辈，因为他们在外面受到挫折，身心都承受着巨大的压力。

在我们生活中经常遇到大大小小的事情，有的事情特别着急要办，有的事情可以暂缓，虽然长辈和晚辈的性格有急性子也有慢性子，但还是要根据事情的紧急程度，决定事情的先后顺序。但有的时候，晚辈和长辈对事情的看法不同，有的事情在晚辈看来就是大事，必须立即处理，而长辈则认为这是不值一提的小事，完全可以暂缓几天再解决，因此就会产生矛盾。此刻，长辈要与晚辈顺畅地交流，就必须要懂说话的套路。长辈与晚辈都要进行换位思考，站在对方的角度考虑问题，引导对方说出彼此内心的想法，只有这样，才能把事情说开，决定先做哪一件事。

当然长辈与晚辈说话时，有些话适合明说，而有些话适合通过暗示表达。那么，暗示的话要用怎样的说话套路，才能让晚辈听进去呢？

最好的办法就是长话短说，言简意赅，说明核心意思。很多长辈与晚辈说话的时候，由于不能明说就不停地举例，不断延长对话的时间，但晚辈哪儿来如此大的耐心，听着听着就分心了，这样长辈的暗示没有起到任何作用。长辈在与晚辈说话的过程中，还是得要懂套路，学会硬

话软说。当晚辈犯错的时候，长辈不应该像法院审判犯人一样严肃又严厉，这样不仅不能达到效果，还会引起晚辈的负面情绪。与其这样，还不如营造一个愉悦的交谈环境，有些问题点到为止即可。

总之，当长辈与晚辈说话的时候，应该将身份处于与之同等的地位，最忌讳长辈摆出一种高高在上、你必须听我说、我说的都是对的这种姿态；其次说话的时候应该幽默而深刻，最忌讳对晚辈进行训斥；长辈也要有良好的情绪控制能力，对待事情不能着急，对待晚辈不能失去耐心，要懂得说话的策略。

•晚辈与长辈说话的套路。

作为晚辈，首先要对长辈老了之后的一些行为有清晰的了解。人老了之后，会出现以下行为：行动不便，说话啰唆，越老越固执，对新鲜事物的接受能力差，总是爱唠叨、爱回忆，喜欢听赞扬不喜欢听批评，容易出现消极情绪等。

因此，当晚辈与长辈说话时，应该对老人的这些问题表示理解，要有极大的包容心，明白我们每个人都有老了的一天，那时候这些行为也许都会出现在我们身上。与长辈交谈时，可以“投其所好”，对那些爱听表扬的长辈进行表扬，对那些爱唠叨的长辈要有足够的耐心去倾听，对那些消极的长辈应该进行鼓励……

切记：与长辈说话时，不要提及年龄或称之为“老年人”，一是因为无论长辈多么老，在他们内心里还是希望自己永远都是年轻的；二是因为提及年龄，可能会让老人觉得你是在嫌弃他老。

所以，晚辈在与长辈说话的过程中，一定需要掌握以下的技巧：

其一，交流不畅通的时候不要硬碰硬。长辈几十年形成的思想极其顽固，不可能短时间改变过来，接受你的新观点。最好的办法就是要学会忍耐，认真倾听，学会慢慢交流，不要着急。

其二，巧借第三者来协助交流。如果我们与长辈交流有障碍，不妨借助与长辈年龄相当的其他长辈来协助交流。他们之间年龄相当，在交流上障碍小，当你请来的第三者与长辈沟通好了，你再介入。

其三，晚辈应懂得与长辈进行换位思考。要想与长辈顺畅交流，就得站在长辈的角度思考，理解长辈的想法，顺着长辈话中的意思加入自己的观点，让长辈感觉你长大了，懂事了。这样你们才能好好交流，双方都能收获快乐。

其四，邀请长辈走进晚辈的世界。长辈对晚辈真实的生活并不了解，就拿上网来说，长辈只知道网络会让年轻人沉沦，但不知道网络给年轻人带来的便利。在这种情况下，晚辈可以邀请长辈体验一下网络为生活带来的快乐与便利。晚辈可以教长辈使用微信，可以让他们随时和自己聊天，还能进行视频通话。长辈体验到了网络带给生活的好处，也许就会改变自己的看法，理解晚辈的真实生活。

其五，晚辈一定要给长辈一种成熟稳重、有独立见解的感觉。很多时候，晚辈与长辈在交谈中出现障碍，是因为晚辈太幼稚，还太执拗，听不进长辈的话，这必然会产生矛盾。如果晚辈能够让长辈感受到他已经长大了，不需要再躲在长辈的翅膀下了，这样长辈也就能放心了，不会过多干涉晚辈的事。

总之，当晚辈与长辈交流的时候，应该懂得说话的方式方法，一旦交谈中出现障碍，主动询问是不是自己出现了什么问题，不要自以为是。尤其当长辈已经转变了思路的时候，晚辈更应该从自身进行反省。争吵不是解决问题的办法，它只能让矛盾越来越尖锐。我们应该明白我们每个人的出发点，都是为了对方好，至于彼此之间对话太少，或说话套路不对，都会伤害到彼此的感情。因此，有反省、有领悟、有收获的谈话，才算是真正有效的沟通。

异性之间怎么沟通才能最有效

在我们的社交中，免不了要与异性沟通，这里说的异性主要指恋人之外的人。女性一般比较敏感、多疑，如果在沟通中稍有不慎，就有可能得罪她。因此，在与异性沟通时，不仅在语言上要谨慎，在行为举止上也要谨慎，否则她会觉得你在表达其他的意思，或对你保持警惕，这会严重影响到你交流的效果。

你与异性沟通遇到的最大障碍是什么？

•担心对方不够真诚，自己被愚弄？

•担心找不到对方感兴趣的话题？

•担心对方不够积极主动？

•担心对方不能迎合自己的需求？

•不好意思，担心不能顺利交流？

……

以上哪种原因阻碍了你与异性的交谈？或者还有哪些原因，导致了你经常与异性沟通失败呢？要怎样才能克服这些障碍，做到与异性流畅地沟通呢？

•学会赞美异性。

被别人赞美，几乎是每个人所希望的。因为赞美不仅意味着他人的肯定，更能树立起极大的自尊心和自信心。这个需求与年龄大小无关，三四岁的小孩喜欢听到别人的赞美，七八十岁的老人也喜欢听别人的赞美。赞美可以搭建人际关系的桥梁。当我们有意向和别人说话，却不知以什么样的话题开始时，最好的办法就是从赞美开始。不要觉得找不到赞美之词，其实赞美很简单，可以赞美异性的气色、衣服、首饰等。“你的气色很好！”“你的衣服很漂亮！”“你的包包很有个性”……只要认真找肯定能够找到，关键就看你是否有勇气表达出来。赞美异性的时候，最好赞美一些细节性的东西，比如“你的耳坠好别致！”“你的眼线画得太漂亮了！”……因为细节经常会被很多人忽视，当你注意到细节并能够向对方表达出来时，对方就会觉得你与众不同，觉得你是在乎自己的，这样继续说话还能有困难吗？

•与异性沟通一定要学会找话题。

与异性沟通，最怕出现的问题，就是没什么话可说，彼此陷入尴尬的境地，自己不舒服，对方也觉得别扭。那么，如何缓解这种尴尬境地呢？唯一的方法就是：学会找话题，找个突破口，让彼此有话说。对于找话题，在这里有几点需要注意：你一定要注意避开与性有关的话题，否则对方会认为你有别的企图，根本不会接你的话茬儿；宁愿聊家长里短也不可天马行空，尤其是刚开始和对方说话，而且不熟悉，聊太大的

话题显得有些不务实，让对方不踏实，怀疑你有病；一定要真诚，这是沟通的关键。如果你说的话不够真诚，对方也不会继续再与你说下去。曾有一位男士提着行李上了火车，他看到有一位漂亮的女士旁边有座位，就准备坐下来。女士看了下，车厢还有很多的空位置，但这位男士唯独选择坐在自己身边，便问道：“那么多座位你却偏要坐这里？”她的语气中有很大的不悦。男士说：“这个位置是我的幸运座位，我经常坐这个位置！”听他这么说，女士便站起来拿着自己的行李，换了另外一个位置，还说：“那你好好坐你的幸运座位吧！我到别的位置去坐！”女士刚坐下，男士也换了她旁边的一个位置。女士似乎不满地问：“你怎么舍得离开你的幸运座位了呢？”男士笑道：“你就是我最大的幸运，我决定要抓住不放。”女士听了这句话，微微一笑：“你这人还挺幽默的啊！”男士很自信地说：“这就是我的风格！”于是，两人享受了一场愉快的谈话。

•注意观察细节，然后“投其所好”。

我们很多人在和异性说话时，为了引起异性的足够重视，总喜欢滔滔不绝，唯恐不能将自己完美展现在异性面前，异性会看不起自己，这往往适得其反。我们在异性面前所说的话，都是从自己角度出发，是自己愿意说的话或感兴趣的事。但你是否从对方的角度考虑过，你所说的这些对方是否感兴趣，如果对方感兴趣则罢，如果不感兴趣，那你的表演只能算砸锅了。要想与对方聊得投机，必须要细致观察，然后“投其所好”，聊对方感兴趣的话题，这样才能继续聊下去。在一次总公司组织的培训会上，坐在旁边位置的姑娘深深吸引了小张，这个姑娘皮肤白皙，身材苗条，尤其那双大眼睛犹如一汪泉水。小张觉得自己坠入爱河了，对于单身的他而言，这个姑娘是最完美的择偶对象。可小张平时比较内敛，很少与人搭讪，尤其是异性。眼看一周的培训就要结束，各自就会回各自的分公司，未必就能够再见面了。小张紧张地盘算着以什么样的形式进行开场白。他仔细打量着姑娘，突然发现在姑娘的笔记下面，压着一本三毛的《雨季不再来》，小张突然倍感惊喜，他似乎看到了希望。于是，他对旁边的姑娘说：“原来你也喜欢三毛的书啊！”姑娘微笑着说：“是啊！”于是，两人聊起了三毛的人生经历、爱情故事等，最终小张要到了姑娘的微信，再后来他们在一起了。

•借助奇闻趣事，提升自己的口才与魅力。

相信每一个人都喜欢和风趣幽默的人说话，可并非每个人天生就那么风趣幽默。既然这样，针对那些不具备幽默细胞的人，如何让他们也

幽默起来呢？这就需要懂得借助奇闻趣事，提升自己的口才与魅力。通过这种方式，既可以消除说话双方的距离感，又容易产生共鸣，而且还能够增加彼此的亲切感，何乐而不为呢？并且，关键的一点就是，我们要做生活的有心人，懂得搜集奇闻趣事，并根据自己的理解，对它们进行深度加工。这样做的用意：一是避免说出来对方觉得你是抄袭别人的段子；二是通过加工，让这些奇闻趣事更贴近你们聊天的主题，甚至可以成为你谈及某些严肃话题的前期铺垫。比如同在一个办公室的一对异性，由于工作上的某些观点不一致，产生了矛盾，彼此互不说话。可从内心上来说，谁都不愿意这样每天绷着脸，但他们就是没有打破这种局面的勇气。一天，男同事突然想到一件有趣的事情，一个人偷偷笑起来。女同事憋不住了便问他：“一个人笑啥呢？”男同事灵机一动说：“我感冒了！”女同事说：“感冒了得吃药啊！”男生说：“就是吃药了才得笑啊！”女同事问：“为什么？”男同事说：“广告上不是说要笑（药效）一整天吗？”女同事哈哈大笑起来，两个人的僵局就此化解。

所以与异性说话的时候，一定要懂得说话套路，注意不要踩到别人的雷区，要时常赞美别人，真诚地与人交谈。掌握了这些沟通上的技巧，再加上平时的实践，你也可以有很好的异性缘。

不同身份的人有不同的说话禁忌

沟通要想达到预期的效果，最有效的方式，就是和不同的人说不同的话，这就是人们常说的“见人说人话，见鬼说鬼话，不人不鬼说胡话”，也就是说，我们要有广博的知识和准确的认知能力，针对不同的人，在不同的场合用不同的方式来对待。

格纳是一家产品生产公司的董事长，班森是他们产品的代理销售经理，看看他们聊天的过程，非常轻松愉悦，可见他们关系之亲近。

格纳：“你小子最近在忙什么呢？好久不见，也不给我打个电话！”

班森：“你小子怎么不给我打电话？我整天帮你卖货，我是为你打工，你要知道哦！你很滋润，和爱人周游世界，享清福，也不关心别人的死活，嘿……”

格纳：“那谈点正经的，我们公司最近要做一个渠道奖励。”班森：“快点，有话快说，别卖关子，我这里忙。”

格纳：“你小子着急什么啊，是这样的……”

如果双方关系很亲近，都是活泼开朗的性格，可以用上述的说话方式，但如果遇到有身份、有修养的客户，就应该以尊重、客气的方式来对待他。

格纳：“班森先生，你好，我是格纳！”

班森：“你好，最近忙吗？好久不见，最近有什么新政策吗？”格纳：“最近公司出台了一个渠道奖励计划，我正要和你谈谈。”班森：“多谢你关照啊，具体怎么操作呢？”

格纳：“是这样的……”

有经验的沟通高手都知道，针对不同的对象，不同的事情，在不同的时机，说话的方式也不一样。另外，不同身份的人，所选话题也应该有所不同，要选择与之身份、职业相近的话题。就如同你在旅途中遇到了一位老农，如果你们在聊天的过程中将话题引到现代女性的美容上，这就完全是“驴唇不对马嘴”。倘若你说：“大叔，今年的收成咋样啊？每亩地的苞谷能收到多少斤？”这就能够使老农与你产生共鸣，畅所欲言。

要想针对不同身份的人，将话说到他们满意，除了咱们经常说的“投其所好”之外，还要注意“避人所忌”。

•忌主动提及别人的隐私。

客观地说，每个人都有一些不愿公开的秘密。尊重别人的隐私，是尊重他人人格的表现。所以，当你与别人交谈时，切忌鲁莽随意地提及别人的隐私，这样别人就会觉得你遵循了人际交往的“礼貌原则”，愿意与你交谈和交往。你若不顾及别人保留隐私的心理需求，盲目触及“雷区”，不仅会影响彼此之间谈话的效果，而且别人还会对你产生不良印象，进而损害你的人际关系。比如当别人的恋爱、婚姻正在遭受某种挫折，又不愿向旁人透露的时候，你如果在交谈中一味地刨根问底，就会引起对方的反感。

•忌主动提及别人的伤心事。

与别人谈话，要留意别人的情绪，话题不要随意触及对方的“情感禁区”。就像当你的交谈对象正在遭遇某种打击、情绪很低落的时候，你最

好回避对方不愿提及的伤感话题，以免使得对方再次陷入“情感沼泽”，进而影响到彼此间的交流效果和人际关系。

•忌主动提及别人的尴尬往事。

当别人在生活中遇到某些感到尴尬或不尽如人意的事情时，与他交谈时最好不要主动引出这一令人尴尬的话题。别人正遇上升学考试不及格，抑或提升未能如愿，抑或某项奋斗目标未获预期等状态时，你若不顾及别人的主观意愿而主动问及此事，那你的交谈对象就很容易对你产生坏印象，进而对你的谈话产生排斥心理，甚至以后都有可能不愿意和你再有交集。

.

明朝皇帝朱元璋出身贫寒，当过放牛郎，也讨过饭。他当了皇帝后，昔日的朋友找上门来想攀高枝，谋个差事。其中一位被引进宫里后便直言道：“我主万岁！皇上你还记得吗？从前我们一起替财主放牛，一天我们在芦花荡里，把偷来的青豆放在瓦罐里煮，还没煮熟，大家等不及就抢着吃开了。你把罐子打烂了，撒了满地的青豆，汤也泼在了地上。你只顾从地上抓豆吃，不小心把草叶送进嘴里，卡住了喉咙。还是我的主意，叫你把青菜叶吞下，这才把卡在喉咙里的草叶咽进了肚子里。”朱元璋听了他的话，非常尴尬，为了保住颜面，厉声喝道：“哪里来的疯子，给我乱棍打出去！”

另一位昔日同伴进到宫里，见了朱元璋纳头便拜，然后叙起旧来：“皇上你还记得吗？当年微臣随你大驾，骑青牛去扫荡芦州府，打破了瓦罐城，汤元帅在逃，你却捉住了豆将军，红孩儿挡在了咽喉地，多亏菜将军击退了他。那次战斗，在你的带领下咱们大获全胜。”第二个人因为自己巧妙的说话策略，当上了大官。

同样的一件事，却有两种不一样的说法，一个是实事直说，一个是巧妙装扮，形象比喻，把一件不光彩的回忆说得活灵活现，不知道的人还真以为那是一场激烈的战斗呢。

不要说是贵如皇帝的朱元璋，只要稍有地位的人，像第一个那样直白的回忆，任谁也挂不住颜面，第二个人能得到朱元璋的重用也在所难免。

由此可见，每个人对自己曾经不光彩的事情，都是有所忌讳的，不要认为关系很熟就可以为所欲为，任何人都应该在谈话时避讳触及他人隐私，否则只能让彼此尴尬，甚至失去朋友。

总之，和人交谈时，说话方式上的“投其所好”与“避人所忌”，是一对不同侧面的统一体。说话时，如果能够较好地运用这些方式方法，你就能够把话说到别人的心窝上，使你“言到成功”。

第五章 肢体语言：辅助表达的沟通术

在人类还未形成语言之前，主要通过肢体语言来沟通，迄今已有几百万年的历史，由此可见肢体语言对沟通的重要性。针对今天信息沟通很发达的人类来说，肢体语言依然很重要。在我们的沟通过程中，恰当地运用好肢体语言，能够使沟通产生意想不到的效果。

通过眼神就可以了解内心世界

人们常说“眼睛是心灵的窗口”，要真正了解一个人，可以通过观察这个人的眼神，来了解他的性格特点和心理状态。

不同的眼神传达出不同的心理状态及性格：

•眼神浑浊不清的人，一般比较迷茫，内心沉重，烦心事多，容易传达负能量。

•睡眼惺忪的人，这种人比较懒散，精神状态不佳，随时有睡过去的感觉。

•眼神清澈见底的人，眼睛犹如一汪清泉，闪烁着智慧的光芒，炯炯有神，给人希望和力量。

我们喜欢与眼神清澈的人进行沟通交往，但更多的时候，我们不得不面对不理想的沟通对象，和他们进行交流。

有一位著名的建筑师，曾经画过一幅皱着眉头、有凶狠眼神的抽象画，镶于大透明板上，然后悬挂在几家商店前，想借此减少偷窃行为。果然，在悬挂期间，偷窃率大大减少。虽然并不是真正的眼睛，但对那些做贼心虚的人却构成了威胁，他们极力想避开该视线，以免有被盯梢的感觉。因此，他们不敢进商店内，即使走进商店里，也不敢再行窃。

由此可见，眼神的力量还是很强大的。它既是人与人沟通的桥梁，又同时具有很强大的震慑力。我们可以通过眼神了解别人的内心世界，在与人沟通时，我们也可以通过眼神的变换，来表达自己的意图、心态和感受。

如果在沟通的过程中，一直注视着对方，表示让对方对自己所谈的内容要注意，不能分心；如果是初次见面，某一方先移开自己的视线不看对方，表示该方希望处于交流沟通的优势地位；如果彼此对视，有一方赶紧将自己的眼神移开，表示该方有自卑的心理；如果是异性对视之后，一方赶紧将自己的目光移开，表示该方对对方有强烈的兴趣；如果斜眼看对方，表示对对方的话题不感兴趣，但又不想让对方察觉；翻眼看对方，表示对对方还是有一定的尊重和信赖；仰视对方，表示对方在自己的眼中有一定的威严；如果视线总是躲避对方，表示该方性格比较内向……

其实，一个人的视线反映着一个人的心态。在沟通的过程中，眼睛喜欢盯着别人的人比较坦荡、诚实；不断将视线从对方身上移开的人性格比较主动，在沟通中尽量让自己处于优势地位，说话占主动权。往往最先从别人身上移开视线的人具有这种优势。而那些一被别人离开视线内心就纠结的人，会胡思乱想：对方不喜欢我这个人？对方不喜欢我说的话题？越想越没底气，导致最终主导权被对方掌控。

当然，对从别人身上移开视线的不同情况有不同的说法。如果彼此第一次见面，一方将视线从别人身上移开，说明对对方不熟悉，有一定的戒备心理。当然，也有的人为了引起对方的关注，故意移开视线。还有一些人由于做了对不起他人的事情，内心比较愧疚，所以不敢直视对方。

还有一种情况，如果彼此对视一下，一方快速转移视线，说明该方是一个性格内向的人，同时说明这种人也有一定的自卑心理。当然，当领导与下属的目光对视时，下属迅速转移自己的视线，这是上司的威严

对下属产生的心理作用。

我们在与他人沟通的过程中，可以通过观察对方的视线，洞察对方的心态。如果是异性，彼此对视一下，女方赶紧将视线移开，说明她对你有强烈的兴趣，如果你认为她对你没有兴趣就放弃，那就大错特错了。如果男方不断偷偷斜视女方，说明对女方有好感，或感兴趣，却不想暴露自己内心真实的想法。

眼神还可以帮助我们了解一个人的喜怒哀乐及性格特点，我们可以通过眼神去认识一个人，还可以了解他们的内心世界。那么，怎么通过眼神看出一个人的喜怒哀乐呢？

不同情绪可以通过不同的眼神表现出来：

•兴奋时，人的眼睛会放射出炽热的光芒。

•沮丧时，人的眼睛可能会黯淡无神。

•愤怒时，眼睛会发出怒火。

•快乐时，眼睛是柔和愉悦的。

•悲伤时，眼睛耷拉，半开半闭。

通过眼神可以了解一个人的性格，那良好性格的人眼神有什么特点呢？

•眼睛修长，并且充满慈爱的光芒。

•适度清澈。

•两眼水平排列，眼球不凸出也不深陷。

•黑白分明，瞳孔大而亮丽，黑眼珠在上下睑中间，不露出白眼珠。

眼神具有如此丰富的情感表达和内涵，我们怎么通过眼神来认识一个人？

•看眼睛的大小。眼睛大的人，个性明朗，感受性强；眼睛小的

人，个性阴沉，感受性弱。

•看眼光是否柔和。眼光柔和的人，感情深浓；眼光凌厉的人，性格倔强，意志坚强。

•看眼珠转动的快慢。转得快的人，有人情味，但容易受他人影响；眼珠转动迟缓的人，容易以自我为中心。

•看两眼的排列。两眼排列水平者，性格坦直，生活安定；眼睛修长的人，思虑深，直觉性强，容易冲动。

•看两眼之间的宽窄。两眼之间宽的人，乐天大方；两眼之间窄的人，悲观，但能深刻掌握事情发展变化。

眼神也代表着一个人的精神状态，眼睛是会说话的，它可以辅助人们表达自己的意思。只要我们认真观察，可以通过一个人的眼神，了解他的内心世界，知道对方在想什么，掌握了这些信息，我们的沟通就能很容易取得良好的效果。

不断变化的脸色，就是不断变换的心态

虽然每个人都只有一张脸，但这张脸会变化，变成千万张脸，比如喜悦的脸，悲伤的脸，古板的脸，狰狞的脸，和善的脸，高深莫测的脸，饱经沧桑的脸，无可奈何的脸……与其说是人的脸在变化，不如说人的心态千变万化，只是通过脸色来展现，于是便有了千变万化的脸色。这些脸色有的让人觉得和蔼亲切，有的让人感觉捉摸不透，有的让人觉得冷酷无情……但是，只要我们细读别人的脸色，就会认识对方真正的内心世界，也就了解了世间的人情世故。

当我们求人办事的时候，要看别人的脸色。而当别人有意侵犯了我们时，我们不得不给他点儿脸色。脸是身份，是信号，是自尊。我们只有读懂别人的脸色，才能在人际交往中游刃有余。

表情的变化，可以反映出一个人的心态变化。

一个人脸色的变化有很多因素，比如性别、年龄、接受教育程度等。女性的脸色一般清秀可爱，接受高等教育的人脸色一般斯斯文文。如果一个人长时间总是表现出单一的脸色，那就比较容易判断出这种人

的心态。就像历史上的关公，脸色一直是红色的，这种人性格比较耿直，内心忠诚。总让我们感到头大的就是一个人的脸色随时随地都在变化，他一会儿笑逐颜开，一会儿愁容满面，一会儿目光呆滞、一言不发等，你很难捕捉到他持续比较久的某一种脸色，这就给我们判断这种人的性格特点、心态、情绪等，带来了诸多不便。

脸色在医学领域里就是人体健康的晴雨表。脸色偏青的人应养护肝胆，脸色偏红的人应养护心血管，脸色偏黑的人肾脏有问题，脸色偏黄的人应保养脾胃，脸色偏白的人要注意肺和大肠等。

脸色也是人类情绪的晴雨表。在沟通的时候，如果一个人眉飞色舞、笑逐颜开，说明你们的谈话气氛非常融洽，而如果一个人怒目而视、左顾右盼，则说明他不想继续和你谈话。

在沟通的过程中，脸色不仅是一个人的面部表情变化，更是他心态的变化。对方的眼神朝上，表示对方在认真倾听；如果对方嘴唇紧闭，表示对方要下决心；如果对方听得青筋暴露，表示对方要发飙……如果想要知道对方的反应，在沟通交流时就要仔细观察对方的脸色或微表情，判断当前话题是否继续进行。要根据对方脸色的变化，立刻采取应对的策略，不要不识时务，最后大家不欢而散。

除此之外，我们还可以通过脸色的变化，判断出一个人的性格特点。

当我们与别人在沟通的时候，不同脸色的人所表现出来的状态也不一样，所以反映出来的性格特点也是不一样的。如果对方在彼此聊得很开心时哈哈大笑，那这种人一般性格比较开朗；如果对方抿嘴而笑，说明这是一个腼腆、内敛的人；如果对方只是露出一点苦涩的微笑，这种人一般性格比较阴郁。性格开朗的人，心态一般比较稳定、平静，即使遇到再困难的事情，也都可以用自己开朗的性格，处理妥当。性格腼腆、阴郁的人，心态不是很稳定，遇到很小的挫折，也会焦头烂额处理不好。

一个人的心态或性格，可以塑造一个人的表情。反之，一个人的表情正是心态和性格的反映。性格开朗活泼的人，嘴角和眉头总是上扬的，时间久了就形成一种长期的欢乐脸色，大家愿意与这类人进行沟通，并建立良好的人际关系。性格腼腆、阴郁的人，总是眉头紧皱，嘴

角下垂，时间久了就会形成一张苦瓜脸，仿佛在抱怨全世界，大家自然不愿意与这类人交流。

因此，要保有一颗开朗、包容的心，这样我们就可以形成一个大家都喜欢的脸色，更可以形成活泼开朗的性格，与他人沟通时也会取得良好的效果，给人留下深刻的印象，拥有更多的人脉。

在平时，要留心你的思想，思想可以变成语言。留心你的语言，语言可以变成行动。留心你的行动，行动可以变成习惯。留心你的习惯，习惯可以变成性格。留心你的性格，性格可以决定命运。因为，脸色是善变的，性格相对是稳定的，但让我们首先看到的是人的脸色，而不是他的性格，这就需要我们在沟通中认真观察，从对方的脸色变化及说话方式等，了解他的心态及性格。

尤其当彼此第一次见面还不了解时，我们不可能掏心掏肺和对方沟通，就只能借助对方的脸色，来了解他和他的真实意图。如果一个人面部表情自然，眼神坚定而自信，他一般是诚实可靠的，可以与之进行深聊。当然，也有一些狡猾的老司机，练就了一身本事，用表情将自己伪装得很好，但在与之沟通的过程中他就会露馅儿。因此，在与人交流时要循序渐进，在任何时候都要留一手，不可将自己的老底全盘交代。

在谈话中，我们要时刻注意观察对方的脸色，通过他的脸色变化来判断他的心态、性格的变化，然后决定是否要换话题或结束谈话，这样才能让沟通有一个好的成效。

手势是人与人沟通的第二张“嘴唇”

手势在我们日常沟通中起着非常重要的作用，它不仅能够对语言进行辅助说明，还能够在主观上加强语气，甚至还能表达出语言不方便表达的深层次含义，因而被叫作人与人沟通的第二张“嘴唇”。

常见的手势，可以表达出哪些含义？

•OK手势，表示很好，正确，没问题等。

•手指放在嘴边“嘘”，意思是不要说话，或者小声说话。

•V形手指，表示胜利，也是拍照常用的动作，俗称剪刀手。

•竖起中指，表示鄙视，看不起等侮辱用语。

•竖起大拇指，表示很厉害。

•竖起小拇指，表示藐视。

……

我们可以通过手势表达很多话语，尤其在一些严肃的场合，人们会通过手势向我们传达一些信息，只有知道这些手势的意思，我们才能了解对方在与我们沟通时的心理，才能达到交流的目的。在我们与别人沟通时，用到的手势，一般都表达什么样的意思呢？

•双手十指交叉。

在与别人交谈的过程中，对方总是有意无意地将双手十指交叉，举在胸前或放在桌面上。做出这个手势的人意在说明他此刻内心很平静，信心十足，能够以非常好的精神状态与大家沟通。

当然也有一种说法：十指交叉表示人的内心比较消极，而且手势摆放位置的高低与消极的程度，也有很大的关系。

•不断互搓手掌。

这种手势通常表达一种对美好的期待。例如掷骰子的人用手掌搓骰子，表示期望他成为赢家。销售人员签下大订单，把好消息告诉老板时，会习惯性地互搓手掌。人们通常会用互搓手掌这个动作告诉对方，他讲的是他所期待的结果。

•指尖合在一起形成塔尖手势。

经常摆出这种手势的人，有一定的自信心，但有的人却是装模作样。塔尖手势有公开型与隐蔽型两种形式。女性摆出塔尖动作就属于隐蔽型的，她们在坐着的时候，把手搁在膝盖上，在站着时把合着的手摆放在及腰的位置。经常使用这种手势的人大都是公职人员，有研究表明，自信程度越高，塔尖手势的位置就举起得越高。

•经常性手势上扬。

手势上扬具有赞同、满意或鼓舞、号召的意思，有时也用于打招

呼。演讲或说话时恰到好处地使用上扬的手势，最能体现个人风格与魅力，表明演讲者是个性开朗、豪放、不拘一格的人。手势上扬的幅度越大，动作越明显，号召力越强。手上扬是一种能显示出个人特点、受人欢迎的手势，它可以塑造出一种豪放、大度、有强大号召力的感觉。法国前总统戴高乐在演讲的时候，有一个习惯性的动作，就是将双臂高高扬起，这个动作不仅引起大家更多的关注，还强调了所说的内容，增强了戴高乐的号召力。如果想要达到良好的交流效果，不妨学习一下戴高乐恰当地使用上扬的手势，以展现自己的气度。

•经常性双手叉腰。

经常摆出双手叉腰姿势的人，都是具有很大野心的人，都具有不达目的誓不罢休的决心。另外，如果在交谈的过程中对方突然双手叉腰，这有两种可能：一是不认可你的观点，叉腰表示抗议；二是准备对你的观点进行抨击。

不过，也有人认为双手叉腰象征着成功。经常摆出这种姿势的人，都有明确的目标和坚强的意志力，并在向目标前进的过程中能够克服各种困难。经常做这种手势，可以增强自信心，让自己变得更强大，可以战胜一切困难和挑战，获得成功。

•做出手势下劈的动作。

做出手势下劈姿势的人，一般比较自负，高傲，喜欢以自我为中心，当别人提出与他不同观点的时候，他会极力反对，做出下劈的手势表示自己的观点是毋庸置疑的，任何人不可挑战。这个手势的潜台词就是：“听我的没有错”“只有这样干才是正确的”“就这样决定了”“我坚决反对”。我们会看到一些领导，在讲话的时候为了让大家接受自己的观点，经常爱用这个手势，所以这时听众最好不要反驳他的观点，即使反驳他也不会接受。

•双手紧紧攥在一起。

如果一个人在与你交谈时面带微笑，四目相对，双手攥在一起，看起来似乎很关注你所说的内容，其实这是一种失望或敌对心态的外在表现。我们经常看到一些业务员的客户转头与竞争对手合作，他们在向领导汇报情况的时候，不自觉地就将双手紧紧攥在了一起。

有关研究表明，将双手攥在一起，是一种失望的姿势，反映此人正在克制一种消极的态度。这个手势主要有四种：在自己的面前攥手；把攥着的手放在桌面；如果是坐着，把手放在膝盖上紧攥着；如果是站着，双手在小腹处紧攥。

总之，手势千变万化，不同的手势有不同的意思，不同的人对手势也有不同的理解。我们在与别人交流的时候要留意观察，弄清别人用手势所表达的意思，这样才能发挥手势这个第二“嘴唇”的作用。

如何将不便表达的话用微表情展现

在人际交往中，有些话可以直截了当地说出来，但有些话不能明说，我们就可以巧妙地利用微表情来展现。

据专家研究表明，当人与人第一次交流的时候，语言传达的信息量占总信息量的35%，剩下65%的信息是通过微表情来完成的。这是因为人们在语言交流的过程中，会将话语加工之后再说出来，语言具有一定的隐藏性，只有少部分人能一次性听懂。但微表情无法加工，无法隐藏，能够更直观更快速地暴露出对方的内心想法。由此可见，微表情在人与人交流过程中，具有重要作用。因此，我们在和别人谈话时，更应该仔细观察对方的微表情，进而分析对方内心的真实想法。

那么，人们最常用的微表情有哪些呢？

•高兴时，嘴角翘起，面颊上抬起皱，眼睑收缩，眼睛尾部会形成“鱼尾纹”，假笑眼角是没有皱纹的；

•伤心时，眯眼，眉毛收紧，嘴角下拉，下巴抬起或收紧；

•害怕时，嘴巴和眼睛张开，眉毛上扬，鼻孔张大；

•愤怒时，眉毛下垂，前额紧皱，眼睑和嘴唇紧张；

•厌恶时，嗤之以鼻，上嘴唇上抬，眉毛下垂，眯眼；

•惊讶时，下颚下垂，嘴唇和嘴巴放松，眼睛张大，眼睑和眉毛微抬；

•轻蔑时，嘴角一侧抬起，做讥笑或得意笑状。

微表情有这些表现，当我们与别人沟通时，不同的微表情都传达了哪些信息？

•在沟通的过程中不停地摇头晃脑，表情很得意。

说话时，对方如果不停地摇晃脑袋，说明他很自信，有自己独立的见解。当我们求助他们的时候，他们会将事情办得令我们非常满意；但我们帮助他时，永远都做不到让他满意，因为他有自己的主见和套路。

•在沟通的过程中边说边笑。

这种人性格一般比较开朗，容易心满意足，不喜欢纠结，很有人情味，因此能够赢得好人缘。由于这种人喜欢平静，所以缺乏积极进取的精神；但这种人比较专注，会尽全力帮助你，可如果你伤害了他，他会睚眦必报。

当然，还有一种笑可能是因为愤怒、悲哀或憎恨至极点。这种人表面阳光灿烂，但内心却在哭泣。他好面子，自尊心很强，打掉牙也要咽到肚子里。因为担心别人会嘲笑他，所以很少将自己内心的真实想法和情感表达出来，于是在任何时候他们都会伪装得很开心。哪怕你的要求很过分会让他吃亏，虽然内心一百个不愿意，但依然保持微笑。因此，当面对一边说一边笑的人时，应根据当时谈话的情境分析对方的心理变化，而不要被表象所蒙蔽。

•在沟通的过程中不断地挤眉弄眼。

如果一个人在比较正式的场合依然挤眉弄眼，说明他比较浮夸，缺乏内涵和修养。但这种人很会处理人际关系，因为办事能力强可以掩盖掉自身的不足，再加上他善于抓住机遇，所以很容易得到领导的赏识。

每个人的微表情都很多，有的很直接，有的具有一定的隐蔽性，因此，当我们在沟通的过程中，一定要全面、细致地观察，这样才能让沟通具有针对性和目标性，以便达到我们预期的效果。

观察对方的肢体语言，让伪装者暴露无遗

我们在与别人交流的时候，除了通过话语来了解对方的想法之外，还可以通过肢体语言来了解对方的心理状态。只有明白了对方肢体语言

的意思，我们才能真正做到“投其所好”，准确地将信息传递给对方。

有人说肢体语言相当于一个人的第二语言，如果忽略了就不可能达到沟通的目的或需要增加沟通成本。我们为什么会忽略肢体语言呢？

在日常的沟通中，我们经常忽视自己肢体语言的原因有：

•不知道怎么通过肢体语言来表达内心的意思。

•懂得的肢体语言太少，无法自如地将它们展现出来。

•担心对方无法理解自己的肢体语言。

•在聊天过程中，忽视了肢体语言的作用和重要性。

有时我们不仅忽视了自己的肢体语言，还会忽视对方的肢体语言，我们忽视对方肢体语言的原因有：

•对方的肢体语言太抽象，没有读懂。

•只顾着聊天，没有注意到对方的肢体语言。

•虽然与对方聊天，但心中总想着自己的事情。

•只想着用口头语言，忽略了肢体语言。

既然我们知道了忽视肢体语言的原因，就应该注意避免这些情况，在沟通中要重视自己和对方的肢体语言。那么，怎么通过肢体语言了解对方的心理状况呢？

•老爱叩桌子。

有的人喜欢在与别人讲话的时候不停地叩桌子，这就表示他在等待答案。比如你与对方正在进行谈判，对方在讲完重点之后如果开始叩桌子，就表示他大概没有话再讲了，也没有新的谈判招数了，他在等你给他反馈。

所以，当我们与别人沟通的时候，也不要随便叩桌子，这样会让对方觉得我们没招了，容易使对方掌控我们。

•不停地摸扶手。

有的人坐在椅子上的时候，总喜欢摸扶手，潜在意思是：我不想再跟你谈了，恨不得现在马上就走。如果在谈话中发现对方做了这个动作，我们可以故意找个理由说：“谢谢你啦！今天我们谈得很愉快，其他的改天再谈吧！”他可能会假装挽留你，但不要当真。

•不停地摸鼻子。

有的人在与他人沟通时总喜欢摸鼻子，这其实是表示他很犹豫，很可能在说谎。因为人在说谎时，会下意识地去摸自己的鼻子，意思就是“我要遮住我的嘴巴”。所以，当别人在摸鼻子的时候，你要特别小心，他可能在讲假话。

•高频率地抖腿。

很多人都有抖腿的习惯，从心理学上分析：抖腿表示精神紧张，至少是对现况感到焦虑。谈判时，如果发现对方开始抖腿，就表明他已经讲到重点了所以很紧张，而且对谈判的结果感到焦虑。所以，谈判时，千万不要抖腿。

•手插在裤兜里。

如果一个人在说话的时候，经常把手插在裤兜里，多半是他感到不安，有顾虑，而且想隐藏一些事。把手插在裤兜里，就好像要把秘密藏在口袋里，不想让更多的人看到。

•交叉双臂。

这个动作经常出现在女人身上，她的潜在意思是“我好怕啊”“我好担心啊”。如果有女孩与你讲话的时候，一直保持着交叉双臂这个姿势，说明你让她心里不踏实，没有安全感，甚至觉得你对她造成了威胁，想很快逃离你。女孩在沟通过程中一旦交叉双臂，你最明智的做法就是后退或终止聊天，绝对不要问“你是不是觉得有点冷”这样的傻话。

•不住地伸手挠脑勺儿。

在沟通的过程中，我们经常遇到这种人，他不停地伸手挠脑勺儿，似乎脑勺儿很痒似的。当出现这种情况的时候，你应该清楚两点：一是他怀疑你聊天内容的真实性，想通过挠脑勺儿来进行思考和判断；二是他感到紧张，为了掩饰自己的紧张而挠脑勺儿。

总之，当我们与一个人聊天的时候，不仅要看他的话语表达的是什么，还应该细致观察对方的肢体语言，有时候肢体语言所蕴含的内容比语言描述得更真实、准确。语言通过包装可以形成甜美的谎言，有很大的欺骗性，而肢体语言是一个人的习惯，一般不会欺骗别人。因此，我们要学会分析肢体语言，让它成为我们强有力的第二语言。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！！

第六章 驾驭下属：让人追随的沟通术

一个出色的领导，一定是个能让人愿意追随的人。如何赢得下属的心？无障碍沟通十分重要。试想，如果你连沟通都存在问题，还怎么让人追随呢？最好的上下级关系就是，领导一说什么东西，下属马上就能明白；下属一说什么事情，领导立刻就能知会其意。

与下属进行有效沟通的秘诀

松下幸之助在企业管理中，将倾听和与员工沟通，作为工作重点来抓，他经常问员工："说说看，你对这件事是怎么考虑的？"他还经常去工作区，一是看有没有什么问题，二是听听员工的意见和建议。

通用电气CEO杰克•韦尔奇也是非常重视与下属的沟通，他经常亲自给员工留便条、打电话，通知他们相关事宜。该公司的一位经理，曾这样描述韦尔奇："他会追着你满屋子团团转，不断地和你争论，反对你的想法。而你必须不断地反击，直到说服他同意你的思路为止——这时，你可以确信这件事你一定能成功。"

成功的企业家，都很重视与下属的沟通，而这恰恰也是他们成功的秘诀之一。但目前依然有很多领导，不知道如何与下属进行有效沟通，这里有四点建议，以供大家参考。

•领导应该将自己打造成为一个"通才"。

相信每个领导都想帮助工作遇到困难的员工解决问题，可他并非懂得自己业务的每个细节，有时面对员工的疑惑也会显得无能为力。作为企业或团队负责人，应对自己的业务有一定的了解，不一定需要多么精通，但一定要"通"，要能掌控大局，至少当员工有了疑难问题时，你知道找谁或哪个部门的人，能够快速帮他解决困难。就拿财务来说，如果领导对财务知识一窍不通，一旦公司资金出现问题，领导就无法与财务人员进行有效沟通，也很难找到解决的途径，这对公司而言就是非常危险的事情。所以，作为领导，对经营公司的各方面知识都要懂一些，让

自己成为一个“通才”。

•锻炼员工解决问题的能力。

在做决策之前，领导应该考虑清楚，不能太过于依赖自己的员工。由于员工与领导所处的地位不同，看待问题的角度也不同，员工并非能够完全理解和体会决策的重要意义，所以未必能够提出符合企业发展的意见，因此决策的制定还是要以领导为主，员工的建议和意见仅是参考而已。

话虽如此，但我们不能让员工养成惰性思维，遇到任何问题都依靠领导来解决。即使领导对决策已经考虑得很周全，但还是可以装作意见不成熟，需要员工去反思，让他们自己寻找解决方案。最终将员工的方案与自己的决策进行对比，这样做的目的：一是弥补自己决策的偏颇；二是通过这样的互动，培养员工各方面的协调能力和解决问题的能力。

即使员工在工作中出现了问题，不了解真相之前不要批评他，而应该冷静地弄清事情的真相，找到问题的根源，再来看如何解决，这样有利于聚拢人心。

•要虚心向下属请教解决问题的方法。

每个人都不是全才，做事都不可能做到十全十美，企业领导也是如此。一旦企业出现了问题，领导可以有自己的观点和处理问题的办法，但依然要放低姿态向自己的下属请教：“你想想还有更好的解决办法吗？”当我们不问下属是否有想法的时候，领导的决策就成了唯一的答案，逐渐就会养成员工“等、靠、要”的状态，工作中出现问题员工也不会去想办法，而是指望领导来解决。

向员工请教问题对企业发展有很大的好处，员工被领导请教问题，就会觉得自己还有用，这是肯定了自己的价值，这样有利于增强他们的自信和工作积极性；另外，领导亲自向员工请教，员工会有一种自己被领导重视的感觉，工作会更加卖力，效率会更高。

需要注意的是，领导与下属沟通时，千万不要自以为是，应该敞开心扉，多听听下属的意见和建议，这样你将会有意想不到的收获。

•不当旁观者，该出手时就出手。

很多领导都是从基层一步步爬到今天的位置，很熟悉基层的工作，并掌握着丰富的方法和经验，可以说是这方面的专家。当自己的下属在工作中遇到困难的时候，虽然需要给他们锻炼的机会，让他们自己去想办法解决，但未必每个员工都可以在短时间内找到解决问题的方法，甚至有的下属被工作中的困难困住，难以找到突破口，这如果不及时解决，无疑要浪费很多时间，增加企业的成本。

遇到这种情况，作为领导该出手时就出手，把自己的员工从困境中拉出来，免得让员工长时间处于困境中，否则极容易消耗他们对工作的激情和信心。

总之，要想让你的下属心甘情愿地追随你，高效完成任务，作为领导的你就需要掌握与他们沟通的技巧和方法，给他们更多的空间，锻炼他们的能力，激发他们的潜能；还要在他们需要帮助的时候提供帮助，这样你的公司或团队才能蒸蒸日上。

如何让下属愉快地接受你的批评？

人非圣贤孰能无过，当下属犯错的时候，作为领导的你如果不顾情面、一针见血地指出他的错误，往往不能让他改正，还有可能起到相反的效果。那么，怎么做才是最好的办法呢？先赞扬后批评，这是很多成功企业家屡试不爽的办法。这也就是很多欧美企业家批评自己下属所用的策略——“三明治”批评法，即在批评下属之前先对其进行赞美，找出下属的长处赞美一番，然后再提出批评，最后以友好的口气结束谈话。

其实，领导在批评下属之前应该权衡利弊，因为两者看重的东西不同，领导看重的是企业的整体利益，而员工更在乎的是自己的切身利益。作为领导应该考虑批评的表达方式能否给员工带来工作动力。如果员工因为被批评而产生抵触情绪，不好好工作，这就说明领导的批评方式有问题。谁都不喜欢被批评，员工也一样，他们更希望得到领导的鼓励和表扬，所以作为领导应该少一些批评，多一些正面的积极言语去激励员工，将那些负能量转化成努力工作的正能量。如果你希望得到下属的认可与爱戴，就要学会在与员工沟通时，用你的建议代替你的批评。如果必须对员工进行批评，那就在批评时多说说积极正面的话。

领导杰克让秘书蕾姆总结一下自己上午开会的内容，当蕾姆将总结交到他面前时，他看了几页，发现蕾姆的总结并不到位，遗漏的地方很

多，而且没有抓住要点，但他并没有直接劈头盖脸地批评蕾姆，依旧温和地对她说："蕾姆，这份总结整体上来说写得还是不错的，思路清楚，逻辑清晰，有好几处写得很有见地，看来你为写这份总结下了不少功夫，你辛苦啦！只不过还有几个地方需要完善一下，那这份总结就更加完美了。比如这几个地方有点言过其实，尚缺定量分析，再突出核心与重点就更好了，或者再回忆一下还有哪些东西你没有总结进来？麻烦你去修改一下。虽然总结的字数不多，但通过这些文字就能看出你的文笔很不错，在润色会议总结上也不成问题，前几次你写的总结都修改得很完美，相信这次也不例外！"

蕾姆听到领导的话，感到领导对自己很公正，也很器重，而且对自己寄予了很高的期望，因而很卖力地把总结修改得更好。

因此，领导在批评员工的时候一定要记住：批评一定要当面批评，如果背后批评就是嚼舌根；批评要私下进行，如果当着很多人面批评下属，会让他觉得没面子，他不但不会改正错误，还有可能故意拖慢工作进度，给公司造成损害；批评时用词要准确，不要使用戏谑的言辞，否则下属觉得你在嘲笑他；也不要冷言冷语、讽刺挖苦，更不能使用污辱人格的词句，否则批评起不到正面作用，反而会适得其反。比起批评，良好的建议和巧妙的沟通策略，可以帮你达到目的。

有一位秘书这样评价自己的老板：

他从来不用命令的口气指挥员工，总是将自己的真实想法耐心地讲给对方听，然后问："你觉得这样做可以吗？"

如果他觉得我帮助起草的文件有问题，他也不会批评我，而是用征询商量的口气对我说："如果将这段这样修改一下，你觉得是不是会更好一些呢？"

他总是给人思考的机会，从不直接批评。

领导在工作中命令下属执行任务，对下属进行批评似乎是司空见惯的事情，但能不批评时尽量不批评，万不得已要批评下属时，一定要掌握批评的艺术，这样不仅可以消除下属的逆反心理，提高下属的执行力，而且有助于团结下属，激励团队。

批评没有错，但你一定要给足下属面子，不能伤害到下属的尊严。

在批评下属的同时，还得让他有一种被尊重的感觉，这样你们之间的沟通才能高效，下属才能听进去你的话语，改正错误，更加积极、主动、出色地完成任务。

为了能够让下属心悦诚服地接受你的批评，你需要将批评转化成为建议，比起批评，人们更乐于接受好的建议，但在提建议时，一定要讲究沟通技巧，才能让下属心悦诚服地接受建议，并不会影响你们之间的关系。恰当的交流方式，可以让你和下属有良好的工作关系。

需要注意的是，提出的建议一定要突出重点，不要绕弯子。如果说得太多，一是下属记不住，二是下属不容易掌握重点。所以给员工建议时要说清重点，其他细节让下属去领悟。为了让建议更加中肯，领导只需强调结果，不必强调方法。每个人对方法的理解都不一样，即使是同样的方法，不同的人用在同一件事上，最终的结果也可能千差万别。如果下属用了领导提供的方法，过程中一旦出现纰漏，他们只会责怪领导的方法不好，而不会从自身找问题。领导给出的建议，一定要切实可行，简单易于理解，这样才能提高员工的积极性和工作效率。而复杂的建议，需要下属用很长时间去理解吸收，最终也未必能完全掌握，在实际操作中因为对领导的建议一知半解而闹出笑话、致使任务不能按时完成的，也不少见。

领导批评员工的最终目的，就是让其改正工作的态度和方法，高效完成任务。但忠言逆耳，受到批评很容易让下属感到难堪，伤害双方之间的感情，不利于双方良好关系的构建。与其这样，我们不妨将批评变为建议，这样员工也能以平常心接受，公司业务也能达到预期效果。这就是我们经常说的在批评中加点“糖”的艺术，让“良药”爽口，让“忠言”顺耳。

只有用心沟通，下属才会心服口服

一说到上下级之间的沟通，无论员工与领导，还是领导与员工，他们之间沟通的机会都很少，更多时候是领导下达命令，员工按照领导的意思去执行便可，仿佛这是上下级之间沟通的唯一方法。往往这种交流方式不能起到很好的效果，因为这是片面的沟通。良好的沟通应该是精神与精神的沟通，心灵与心灵的沟通。

有的领导认为与员工沟通的时候，就应该用大嗓门命令员工按照他

的意思办就可以，他们只看重高效率的工作成绩，认为把他们该说的都说了就是有效沟通，却从来没有考虑过员工的反应和意见。如果领导如此强势地与员工沟通，久而久之员工就只是听从命令，成为十足的机器人，失去了创新的能力。还有一些下属没有明白领导的意思，却连问的机会都没有，因为领导不允许发问。每个员工都有自己的想法，可这些想法因为领导的个人原因得不到发挥的机会。甚至领导的很多命令都是强制性的，不能问原委，这样员工更不愿意去执行。员工心里憋屈，怎么可能高效工作呢？

除非特别紧急没有时间沟通，否则一定要与员工进行沟通。条件允许的话，领导最好能够与员工进行深入沟通，加深彼此的了解。如果员工将自己的想法毫无保留地说出来，而且特别有道理，领导可以采纳，这样不仅能提高工作效率，还能让员工觉得自己获得了良好的认同感，提升他们的工作积极性和创造性。作为领导，与员工沟通时还应该注意，要给员工一个美好的目标和憧憬，让员工充满希望，充满信心地接受任务，而且能够很好地完成任务，只有这样才能实现自己及企业的梦想。在这里，与大家分享一个领导与员工用心沟通的良好案例：

素有“打工皇帝”之称的唐骏，在与员工交流的过程中更注重“感动”员工。他认为领导对员工应该多关爱，只有感动员工，员工才能真正热爱企业，好好为企业效力，这才是真正的“企业文化”。

大家一定听说过这种情况：很多员工在一家企业工作多年，连自己的领导都不认识，更别说见面沟通了，而唐骏从第一关——面试就开始接触员工。他亲自面试员工，让员工感到自己被重视了，这就叫感动。

有一天晚上，唐骏在电梯里遇到了公司的工程师大卫，他正好带着自己的女朋友“巡视”公司。唐骏就主动搭腔说：“大卫，最近你们工行的客户项目做得怎样了……”第二天早上，唐骏的邮箱里收到了大卫的邮件，说唐骏让他在他女朋友面前很有面子，因为连总裁都知道他的名字，还知道他在做什么，觉得他在公司里很重要，也一定会有前途。他说他女朋友对他的好感迅速增加了几十分，以后他一定会继续努力，不辜负领导的期望……大卫真的被唐骏感动了。

所以，只有用心沟通，才能让员工心服口服。很多领导虽然是领导，但不懂该怎么与员工进行真正的沟通，这里有几点技巧分享给大家，希望通过这些方法，能让你的员工对你心服口服，好感爆棚。

•对下属要态度端正，用心沟通。我们与员工沟通时，不要觉得员工为你打工就低人一等，员工与我们平等，尊重员工就是尊重自己。在与员工沟通的过程中，一定要用心沟通，不要敷衍员工，更不能忽悠员工，否则会失去在员工之中的威信。

•与员工进行换位思考。作为领导应该具有设身处地、将心比心的意识。领导要想与下属做到高效沟通，所说的话让人心服口服，就需要站在员工的角度思考。只有进行换位思考，领导才能理解下属的苦衷，用恰当的建议和方法为员工排忧解难，才能使双方之间的交流畅通无阻。

•领导与员工交流的时候，语言尽量诙谐幽默。人们都喜欢和诙谐幽默的人聊天，领导在与下属谈话的时候，语言尽量诙谐幽默，可以适当点缀些俏皮话、笑话、歇后语等，营造一个和谐的沟通氛围，那么下属会很愿意和你交谈，更容易把自己的真实想法表达出来，这样你们之间的沟通就达到了目的。只要幽默的语言使用得当，就能把抽象的道理讲得清楚明白、诙谐风趣，展现出了你自己的个人魅力，下属自然愿意和你交流，追随于你。

•不要让你的回应有讽刺的感觉。领导和员工交流，一定要懂得用嘴说话，而不是用鼻子。很多领导在回应员工的意见和建议时，一直用鼻子发出“嗯”的声音，这会给员工留下不好的印象：一是觉得你不够重视本次聊天，二是觉得聊天的话题没能引起你的共鸣。

•一边听，一边做笔记。领导在与员工沟通时，听到员工所讲到的关键点，一定要记录下来，可以防止自己忘记，更重要的是通过记录让员工觉得自己讲的话是有价值的。员工感受到自己存在的价值，就会受到激励，能够更好地发挥主观能动性，为企业或团队出谋划策。

•以询问的方式交流，而不要以质问的方式沟通。询问是确认对方所说的话，希望对方在所知的范围内，告诉自己不明白的地方，所以询问本身并不会带给对方厌恶感。可质问就不一样，它带有责备的口吻，这样说话会让对方不悦。所以和下属交流，不要用质问的方式，而是用询问的方式。

•夸奖赞美员工时，一定要诚实。诚实是夸奖的关键。不管是父

母对孩子，还是领导对下属，赞美的话语必须是真实的、发自内心的。子虚乌有、随意捏造的夸奖，迟早都会被下属识破，同时还会让他感到疑惑：“我并没有在这方面做得很好，他却对我大加表扬，这是什么意思，讽刺我吗？”如果让下属有这种想法，那表扬实在比批评还糟糕。

•一定要营造缓和舒适的聊天氛围。与人说话时，如果没有一个良好的沟通氛围，就不可能达到高效沟通的结果。自己所说的话，如果没有完全被听进去，说话的人会认为这是聆听者无视自己存在的证明，自然也无法对听者抱有好感。

•不要说让员工失望的话。员工喜欢听鼓励的、肯定的话，如果领导在交流的过程中，一直说一些否定的、怀疑的话，只会让员工对领导感到失望，继而对公司感到失望，最终选择离开，这会造成公司人才的流失，不利于公司的持续发展。

•领导批评员工的方式要恰当。在评价下属的工作时，要像夹心饼干一样，具体可以分为三步：先肯定下属的工作成绩，然后再具体地指出他工作中的不足，最后提出你对他的期望。将批评夹在好评之中，巧妙而不失委婉地说出来，让被批评者心中有数，又不至于大跌面子。

•要清楚客观地评价下属的工作。领导在向员工描述问题时，尽量力求精确，不可泛泛而谈。否则，你的下属不能清楚地得到自己的工作反馈，无法判断自己的工作到底是好还是不好。而且泛泛的评价，根本就不能说服你的下属，反而会让他觉得你在给他穿“小鞋”。

•对你的下属要充满诚恳地期望。比如“小张，你是个很有上进心的青年，我希望你下次做得更好”“小黄，我发现你的工作每次都有进步，我很高兴，相信你一定能给我们部门做出更大的贡献”，不要小看这几句对员工充满期待的话，它能让你的下属死心塌地地追随于你，为你办事。

在沟通中如何赢得下属的信任？

领导的表现，会直接决定下属对其的看法。如果领导表现出了自己

的正直和诚实，也会以同样的态度去看待别人，就会赢得他人的信任，同样，别人也会以正直和诚实的品格，来约束自己。

真正优秀的领导，都拥有自己独特的魅力，能够凭借自己独特的沟通策略和真诚的态度，赢得他人的信任。领导在与人交流的过程中，可以通过什么方法和途径，赢得下属的信任呢？

•对下属要有友好的态度。

对周围的人都怀有友好的态度和良好的愿望，是每个人的基本修养。调查表明，大家一致认为一个平易近人、待人随和的领导，是受人尊重和喜爱的。所以领导对待下属的时候，也要有友好的态度。

•要以坦诚的态度对待下属。

领导以这种态度去对待下属，下属会觉得自己受到了尊重，自然会认真工作。只有领导坦诚地去面对每一个下属，下属才能了解领导的思想，就是通常所说的思想同频，这样有助于员工了解领导的工作作风，找到配合领导工作的切入点，从而高效完成任务。

•要多赞扬你的下属。

经验表明，一个领导对下属的赞扬，不仅能够赢得下属的信赖，也能让下属有成就感，增强他的自信。

一定不能因为工作繁忙或其他原因，而忽略了对员工的表扬，语言的力量是难以估量的。

•要礼貌地称呼下属。

心理学家发现了一个很有趣的现象：在交往中，人们说话时不直接用代词，而用礼貌语称呼对方，很容易捕捉到人与人之间情感的真谛。这是因为，经常用尊称或爱称称呼对方，人们会下意识地产生亲近心理，如同三月和煦的阳光，一扫早春二月的寒意，温暖每一个人的心田。所以领导在和下属交谈的时候，要礼貌地称呼下属，才能拉近彼此的距离，赢得他们的信任。

•作为领导一定要宽宏大量。

宽容、谅解是一个人的高尚品德的体现，也是取得他人信赖的条件。如果下属因为一时冲动，在态度或言行上冒犯了你，不要挂在心上，你应该主动表示对此予以谅解，以解除紧张情绪和对方的心理压力。他将因为你的宽厚而乐意向你靠拢，产生或增强对你的信赖感。

只有做到以上这五点，你才能够赢得下属的信任，才能在下达命令的时候，得到员工高频率的接收，做到高效沟通。

恩威并施，让下属心甘情愿为你效劳

根据有关调查，员工最喜欢的领导具有的态度与表情如下：总是面带笑容。

保持尊重对方的态度。

不做无视对方存在的言行举止。经常思考自己在对方心中的地位。

可是，现在社会在快速发展，管理越来越难做，如果领导处处一副和事佬的神情，对企业发展真的好吗？

其实，很多企业管理者经常遇到这样头痛的问题：对下属好一点，员工不会怕你，甚至蹬鼻子上脸，骑到你头上；对下属严厉一点，员工觉得你冷酷、没有人情味。所以，领导处于一个两难的境地。于是，一些成功的企业家，就提出了一个管理员工的有效方法：恩威并施。

威就是严格、适时进行责备；恩就是温和、适时进行奖励。下属在工作中有失妥当当然要责备他，而对其表现优秀的地方，也要进行表扬和奖励，这样才能让下属心甘情愿地为你效劳。

在利用恩威并施这个方法时，一定要注意掌握火候，做到恰到好处，才能让沟通事半功倍。否则，会激发小人的不良心理，惹出更大的麻烦。恩情可以感动人也可以伤害人，运用此法不但要选择好对象，更要谨慎处理。有可能在你用恩情团结了一部分人心的同时，也会打击或挫伤另一部分人的热情。如果对下属过于严厉苛刻，下属会觉得你不近人情，容易产生逆反心理；如果对下属过于谦和，会让下属觉得你太过软弱，缺乏应有的威严感，容易工作执行不到位，甚至对你的命令置若罔闻。所以，一定要理解恩威并施中的中庸之道。

恩威并施的管理方式，就像慈母手中紧握利剑。在平时的管理中，应该对员工体贴入微，让员工感受到你的关爱，感受到你浓浓的人情味，感受到你母亲般的温暖，这样他们才能以企业的目标为自己人生的目标，奋力拼搏，勇往直前。但下属一旦犯错，你就应该拔出手中利剑，毫不犹豫地对他进行严厉惩罚。因为绝大多数的人都好逸恶劳，喜欢轻松、自由、高薪的工作。如果没有人进行督促，下属就不会感受到压力，就会放松对自己的要求，导致执行任务力度很低。因此，领导在管理上宽严得体十分重要，尤其当面临原则性的问题时，要分毫不让，针对那些违反原则的人，就应该严厉惩罚，决不姑息，否则后患无穷。

日本索尼公司创始人、被誉为“经营之圣”的盛田昭夫，在利用恩威并施这方面，有着自己独特的策略。

有一段时间，索尼生产的随身听产品出现了问题，受到了东南亚客户的不断投诉，经过调查发现是随身听的包装出了问题，但随身听本身质量并没有问题，可以正常使用，但客户却认为这是大问题。于是，索尼选择将这些产品召回，重新换了包装，做好了售后服务，平息了客户的不满浪潮。本来事情到此就结束了，可盛田昭夫却不依不饶，他要将这些事情从源头处理，坚决不能容许类似的事情再次发生。

很快在董事会议上，盛田昭夫毫不留情地对负责随身听外包装的生产厂长进行了严厉的批评，让这位在业内干了几十年的厂长尴尬至极，痛哭起来，就连董事会上的其他领导，也觉得盛田昭夫做得有些过分。

会后，这位厂长经历了这样严厉的批评，觉得自己再也没脸在公司继续工作下去，准备辞职回家。就在这个时候，董事长的秘书过来，邀请厂长同自己一起喝酒，虽然厂长没有心情喝酒，但还是被秘书强行拉进了饭店。厂长感叹道：“我现在都是被公司抛弃的人了，你怎么还这样看得起我，请我喝酒啊？”秘书赶忙进行解释：“其实，这顿酒是董事长让我代表他来请你喝的，他说你为工厂做出了那么大的贡献，是大家有目共睹的。今天之所以对你发火，实属万不得已，董事长怕你伤心，想不开，让我请你喝酒，给你解释一下，希望你不要把这件事放在心上！”

听完秘书的话，厂长逐渐平静下来，让他一下子离开自己奋斗了几十年的工厂，他还真的有点舍不得。喝完酒，秘书陪着厂长回到家，刚进门妻子就迎上来说：“你果真是总公司最重视的人啊！”

厂长还没明白怎么回事，妻子便拿着一束鲜花和一封贺卡问厂长："今天是我们结婚二十周年纪念日，你也忘记了？"

厂长有些不解地说："这跟我公司有什么关系？"原来，索尼公司的人事机关对职员的生日、结婚纪念日等重要日子都有记录，每当遇到这样的日子，公司都会为员工准备一些礼品。只不过今年有些特别，这束鲜花是盛田昭夫特意订购的，并附上了一张他亲手写的贺卡，安慰并勉励这位厂长，希望他能继续为公司效力。

盛田昭夫不愧是恩威并重的老手，为了总公司的利益，他不能有丝毫的宽待，但考虑到这位厂长是老员工，而且在生产经营上确实是一把好手，为了让他宽心，又采用这样的方式表达自己的歉意。

> 那么，作为普通企业领导者，应该怎么对员工执行恩威并施的策略呢？
>
> •如果已经下达命令，但员工拒绝执行，那可以采用预示的方法来警示他们。当然在下命令之前，应该言明奖惩制度，要求下属必须完成任务，如果不能按时完成将受到惩罚。每个人都害怕被惩罚，所以会按照规定去执行。一旦有员工完不成任务，就应该严格按照之前规定的制度进行惩罚，决不姑息，否则，以后的工作任务就无法落实。同时，也要注意惩罚的目的是为了督促，而不是为了罚钱。因此，惩罚不能引起员工的反感。一般领导尽量采用暗示的方法，促使员工保质保量地完成任务。
>
> •通过批评既要让员工认识到错误，又不能伤害了员工的面子。俗话说：树活一张皮，人活一张脸。每个人都喜欢得到别人的认可，不喜欢被批评，因为批评是一件很伤人面子和自尊心的事。如果批评想达到"杀鸡儆猴"的效果，那必定会伤害到别人的面子。因此，要想尽一切办法挽回员工失去的面子。如果批评只是想起到提醒的作用，那可以私下对员工进行批评。
>
> •作为企业领导者，应该巧妙利用自己的负面情绪。好的情绪和坏的情绪，都可以互相传染。没有哪一个企业领导者，愿意每天看到自己的员工一副悲伤的样子，但领导可以利用负面情绪引起员工的共鸣。如果领导整天嬉皮笑脸，就不会让下属觉得有威严，不会将领导的话当作话。因此，必要的时候，领导可以制造一些负面情

绪，比如大声一喝或突然大声拍桌子等，会起到警示员工的作用。员工看到领导发飙了，才会认识到问题的严重性，提高警惕，才会尽职尽责地完成任务。

想要下属心甘情愿、死心塌地地追随你，全心全意地为你做事，你就需要掌握职场中的沟通技巧，通过话语展现自己的个人魅力，才能更好地驾驭下属。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！！

第七章 业绩飙涨：搞定客户的沟通术

与客户沟通，其实是个博弈的过程，其中既有语言的博弈，更有心理的博弈。尤其在与客户谈判时，我们不仅要掌握谈判技能和实践能力，还应有强大的心理。只有这样，我们才能在明枪暗箭的沟通中，施展套路搞定客户，才能以最低成本获得最大收益。

怎样与客户进行有效沟通？

销售人员与客户沟通的好与坏，直接影响到业绩的多与少，可见与客户进行有效沟通是多么的重要。如果有一天因为与客户没有好好沟通，让你身边的客户都流失了，那你的销售生涯也就离终结不远了。虽然与客户沟通的技巧多种多样，但很重要的技巧就是用心服务好每一个客户。

为什么对待客户，要从心开始呢？

•从心开始其实就是沟通从真诚开始，大家都喜欢和真诚的人交往。

•用心沟通才能准确了解客户的心态。

•真诚沟通才能准确判断出客户的需求。

•用心沟通才能做到换位思考。

无论是从企业角度还是从销售人员角度来说，与客户增进沟通、了解，都有助于增强产品的分销力度，加大产品的铺货率，低坏账的产生频率，从而有效降低运营成本，提高企业核心客户的忠诚度，提高产品的成交率。对此，怎样才能增进对客户的了解，真正做到与客户有效沟通呢？

如果我们不清楚客户的需求，就需要学会换位思考，站在客户的角度思考，从而帮助客户解决问题。

客户到底想要什么？客户到底是怎么想的？客户真正的需求点是什么？怎么才能满足其需求？什么样的价位才能接受？什么样的售后保障才能让客户下定决心购买？这些都是我们在与客户沟通时，需要思考的问题。

我们在与客户的沟通过程中，要注意融入自己的情感，深刻体会客户此刻的心情，思客户所思，想客户所想，不遗余力地帮助客户解决所面临的问题。只有这样，他才愿意信任我们，和我们建立良好的人际关系，从而促成交易。一定要注意，不能死盯着产品本身，试图说服客户购买，这样你给客户的感觉就是冲着他的钱去的。随着消费不断升级，客户花钱购买的不仅仅是产品本身，还要享受在消费过程中受到的尊贵礼遇。作为服务人员，要想为客户提供满意的服务，就必须与之用心沟通，让客户真正感觉很爽，他才愿意掏钱包。

作为销售方，首先要明白我们推销的不是产品，而是我们自己。如果在与客户沟通的过程中，不能顺利地将自己推销给客户，又怎么能让客户信赖你，相信你公司的产品呢？与客户交谈时，我们不仅仅代表个人，还代表着企业。所以，作为销售方，一定要学会将自己推销出去的方法和套路。但这种推销绝对不是低三下四、委曲求全，而是充满自信、保持原则地与客户进行沟通，让客户信任并尊重你。只有我们真心实意地为客户付出，不计个人得失，才能得到客户的回报，实现双赢。

有句广告语说得很好：沟通要从心开始。其实，要与客户做到有效沟通，也必须从心开始。

目前商场上同类产品同质化现象非常严重，假设我们公司的产品与竞争对手产品相比，无论是功能上、外观上、概念创新上都基本相同，

没有任何的独特之处，质量也没有明显差异，而价格又高出同类商品很多，在这种毫无竞争优势的情况下，你又如何与客户完成沟通，促使客户与我们进行合作，分销我们的产品呢？

面对这种情况，你知道客户在想什么？客户肯定在想：你的产品价格那么高，又没有什么特色，这样的产品即使放在我的店里，也没有人会选购，如果很难销售，就会出现大量库存，增加店铺的运营成本。因此，有很大概率客户不会与你合作。

> 虽然是假设，但真的有一天这种事情发生了该如何去面对，如何与客户进行沟通呢？
>
> •在全面掌握客户现在店铺经营状况的基础上，分析客户当前的经营现状，找出其中的不足，帮助其从优化商品结构方面入手，重新规划店铺经营设计和商品采购管理。
>
> •从品牌经营的角度出发，指出在当前市场状况下品牌建设的重要性，而零售商更要从经营品牌的策略入手，来达到品牌经营的目的，从而全面提升店铺的品牌形象和区域市场地位。
>
> •产品真正的竞争力，其实就是品牌价值延伸的广度和宽度。

现在的市场是服务型市场，这种服务体现在风险共担、利益分享的小伙伴型的共同成长上。生产商可以免费帮助分销商培养基层员工、中层管理者，提高团队的素质，分析市场，提供营销策略等。当然，这仅是一种很理想的策略，具体如何运用沟通技巧与方法，还得因人而异，具体问题具体分析。但作为销售方，当面对客户的时候，一定要对自己的产品充满自信，对产品的相关知识了如指掌，这样才能在客户面前随机应变，很好地介绍自己的产品，客户才有兴趣与我们合作。

> 在销售方与客户沟通的过程中，有四个细节需要注意：
>
> •当出现与客户的观点相矛盾时，不要与客户争辩，即使你是对的，不得罪客户才是关键。
>
> •与客户沟通时要把握住时间。时间过短客户可能听不懂你的意思，甚至觉得你可能在敷衍他。如果说得太长，客户就没耐心听了。最好能够把控时间，言简意赅地说出谈话的重点，然后给客户

一些时间进行提问，你再解释。

•对你的客户一定要有礼貌。即使客户对你发脾气，说脏字了，你也应该微笑面对。因为你代表的不仅仅是你个人，更是产品和企业的形象，如果你与客户对骂，只能让人觉得你没有素质，你的产品都是次品，这样又怎么能达成交易呢？

•承诺客户的事情一定要做到。有时候销售人员为了尽快达成合作，不得不口头答应一些客户的要求。但一定要在承诺客户之前想清楚，自己是否能够办到。自己能够办到的可以答应客户，而且之后必须做到。如果自己办不到的，就不要承诺，否则就是在给自己挖坑。

作为销售方，一定要时刻牢记“客户是上帝”这句话。无论在什么时候销售人员都要学会用心去认识客户，尊重客户，了解客户，并且帮助客户解决问题，只有这样客户才愿意和我们合作，我们的业绩才能迅速提升。

与客户沟通的最佳方式是什么？

如何与客户进行有效的沟通，几乎成为所有销售人员困惑的问题。当我们从事销售工作的时候，到底是该追求当下的成单，还是与客户保持长期的联系达成持久合作？你总能够如愿以偿地签单吗？或者说你了解客户的需求吗？你懂得与你的客户沟通的技巧吗？哪一种沟通形式最有效，最能够快速说服你的客户签约？虽然我们经常与客户沟通，但最基本的沟通方式有哪几种呢？

•礼貌待客式；

•巧妙推广式；

•个性服务式。

对于这三种方式，具体该怎么运用呢？这里通过一个简单的案例，就可以让大家有所了解。

有家奶制品专卖店，里面有三个服务人员，他们分别是：阿瑟夫、亚撒、柏得温。

当客户走进店的时候，阿瑟夫面带微笑，主动上前问长问短，一会儿与客户寒暄天气，一会儿与客户聊聊家庭情况，看似很热情，但聊天内容与自己的商品毫无关系。阿瑟夫与客户的这种沟通模式，属于礼貌待客式。

亚撒则采用另外一种方式与客户沟通，他对客户说：我能帮你做点什么？你要哪种酸奶？我们对长期客户还有优惠活动，如果气温高于30℃，你可以天天来这里喝一杯免费酸奶。你想参加这次活动吗？亚撒与客户的这种沟通方式，属于巧妙推广式。

柏得温的方式更加成熟老练，他和客户讨论的是客户的日常生活和饮食需求，问客户平常喝什么奶，是含糖的还是不含糖的。也许客户是一位糖尿病人，也许客户正在减肥，无论哪种情况柏得温都能找到一款最适合客户的奶制品，而且会告诉客户如何才能保持奶的营养成分。柏得温与客户沟通的这种方式，属于个性化沟通模式。

虽然以上三种沟通模式我们经常用，但哪种方式更适合自己的公司呢？哪种沟通方式最有效呢？这三种沟通模式内在有什么联系呢？

通过调查有不一样的发现：

如果销售人员所使用的非语言服务，始终与语言服务保持一致，那这三种模式都会起到非常好的效果，研究表明巧妙推广式沟通更能为企业带来直接的效益。

如果提供的语言和非语言服务信息不一致时，客户倾向与相信非语言服务，也就是说销售人员被训练得看起来礼貌待客，但可能他的身体语言流露出了内心的厌恶情感。这样的非语言信息表明他不喜欢与客户沟通，那礼貌待客式就失去了意义。同样，巧妙推广式沟通模式也会因为销售人员不友善或漫不经心的态度，而达不到预期效果。

销售人员最重要的口头沟通是开场白和结束语，因为人们在沟通的时候，最容易记住刚开始发生的和最后发生的事情。因此，销售人员与客户沟通时，要特别注意开始谈话时的礼貌寒暄和结束语。

礼貌待客讲究即时应对，包括时间即时、空间即时和语言即时。所谓时间即时就是要及时和进店的客户打招呼。只要客户距离销售窗口在一米之内，就要在五秒钟内打招呼，以便让客户感受到你的热情。空间

即时就是在距离上接近客户，接近的程度要根据各地不同的文化而定。语言即时就是当客户以不同方式提出问题时，你能够随机应变，迅速做出应答，绝对不能说："那不是我们部门的事"或"我不是你要找的人"这样的话。有时候，很小的语言差异，往往都会导致不同的结果。所以，在交流中最好使用积极的语言，如"咱们一起来看看什么问题"，这比使用被动语言"这个问题还要考虑考虑"更有礼貌。

.

对于巧妙推广式，可以通过多种方式来掌握客户与销售人员之间的沟通技巧。销售人员要充分了解人性的特点，并把它融入销售语言中，这样才能激发消费者对产品的喜爱之心。

根据有关调查，多数成功的销售人员用语都有以下规律：创造需求——引发兴趣——唤起欲望——达成交易。

和客户谈生意时，非语言信息也影响着客户的想法。那些时刻保持微笑，在双方相谈甚欢时顺其自然地拍拍客户的肩膀，在恰当的时机用一些积极的肢体语言与客户交流，成交的概率往往是最高的。

经过调查，个性化服务是沟通模式中最有效的模式，当然这需要大量的培训和练习，并非一蹴而就的。要想具有高超的个性化服务技巧，首先要做到的就是在面对客户的过程中注意一些细节，比如表情、眼神、语言等，绝对不能给客户留下负面印象，否则就会失去客户资源。要想与客户进行良好的沟通，就需要掌握一些交流套路。

这里与大家分享七种与客户沟通最有效的方法：

- 了解客户对我们产品的真实感受。很多时候由于我们对自己的产品过于自信，忽略了客户对我们产品的反馈信息。我们经常只是站在销售方的角度考虑，很少站在消费者的角度考虑，消费者考虑的问题往往是我们的盲区，只有消灭盲区才能赢得客户。客户的反馈信息刚好能帮助我们消灭盲区，为客户提供更好的服务。

- 及时回复反馈信息的客户。客户对我们的产品提出异议，证明他很在乎我们的产品，他反馈的意见我们不仅应该重视，还应该快速处理，有则改之，无则加勉。如果我们滞后处理客户所反馈的信息，不仅不利于产品质量的提高，还会打消客户反馈信息的积极

性，使得他们不再想提意见，这可是大忌。

•切合客户的需求讨论具体的问题。当我们面对客户诉求时，不要随意打断，而要认真倾听，在听的过程中才能了解真正的需求。并且能够互相交换观点，针对客户需要解决的具体问题，进行细化解决，而不要给客户谈假大空或宏观的问题。

•选择专业的销售人员与客户交流。客户寻找销售人员为其服务，就像患者寻找专业的医生一样，求的是安全与放心。如果为其服务的是一位非专业人士，无论是产品的专业知识，还是专业用语等都不到位，怎么能让客户放心呢？所以一定要成为一位专业的销售人员，才能获得客户的信赖，达成交易。

•建立畅通的交流服务平台。客户的类型千差万别，不同的客户有不同的诉求。面对如此多的客户，依靠一对一的服务似乎不太现实，就需要建立多元化的沟通平台，并保证在这个平台上沟通能够顺畅，可以随时解决客户面临的问题。

•只有与众不同，你的客户才愿意把产品推荐给别人。当我们想让客户以口头形式传播我们品牌的时候，首先我们的产品必须具有其他同类产品所没有的特点或优势，甚至达到不可替代的地步，这样客户才愿意把我们的产品推荐给身边更多的人。

•让客户享受独一无二的尊贵待遇。每个客户都有享受超过其他客户待遇的心理需求。我们可以抓住这种需求，给他们提供其他客户不能享受的待遇，让他们觉得自己与众不同。比如会员优惠折扣活动，这样自然就能与客户进行长期合作。

沟通过程也是调动客户欲望的过程

与客户交谈的目的就是卖出自己的产品，前提是要掌握沟通的套路，话说对了，事就成了。如果沟通不恰当，连一件产品都不会卖出去。作为销售方，只要掌握说话策略，就能以最快的速度打动客户，调动客户的购买欲望，促成交易。

与其说销售方卖的是产品，还不如说销售方卖的是套路。只要运用合适的方法，无论积压多少货物，也会很快被客户抢购一空。用说话方

法制造稀缺假象，给客户一种危机感，这无疑是销售方面的上上之策。

有一家衬衫生产商，生产了大批量的衬衫，眼看夏季快结束了，库房还堆积着大批的衬衫。如果再卖不出去，公司的资金链就会断裂。老板心急如焚，他想了很久终于想出一个绝妙的方法，他让两位营业员一前一后分别守在卖场的入口与出口处。

站在卖场入口处的营业员大声向客户喊道："商场换季大清仓，500件精品衬衫原价188元，现价88元，卖完为止，每人限购三件！"

站在卖场出口处的营业员，看到从卖场出来的客户，便大声喊道："这位客户买了三件，谢谢光临！""这位客户买了两件，谢谢光临！""现在超值衬衫只剩下最后200件了！再不买就没有啦！"

经过营业员这样一吆喝，吸引了大量的顾客进行抢购，不到三天时间，库房积压的衬衫就被抢购一空。

这样的说话套路，就是与"物以稀为贵"这句话相契合的。当同一样东西很多的时候，大家就不会觉得它有价值，也不会珍惜；当同样一件东西极其稀少时，大家才能感觉到它的良好价值。心理学研究发现，害怕失去某种东西的想法，对人们具有激励作用，通常比希望得到同等价值东西的想法作用更大。这就是稀缺原理能够发挥作用的主要原因。

因此，销售人员在推销自己的产品时，可以运用合适的说话策略，营造一种产品短缺的假象，这样可以更好地调动起客户的购买欲望。

销售人员在工作中经常会遇到这样的顾客，他的购买需求不是很明确，或他的需求是隐性的，很难确定自己要买什么。这就需要我们进行旁敲侧击，不断剖析、引导，让他明白自己的需求，调动他的购买欲望，进而成交。

艾伦是一位销售人员，他打算再次拜访自己的客户拜尔德先生，他已经拜访两次了，但拜尔德先生对艾伦推荐的产品并不感兴趣。

即使如此，艾伦还是第三次坐在了拜尔德的面前。拜尔德给艾伦倒了一杯水，坐下说道："艾伦先生，实话跟你说吧，每个月上我这里推荐保险的人很多。我知道保险的作用，但我现在才三十出头，很健康，等过几年我过了四十了，再买保险也不迟，我觉得现在买保险就是浪费

钱！而且买了保险有一种等着出事故的感觉，想想都害怕！”

艾伦听到拜尔德这样说，觉得这的确是一块难啃的骨头，但他还是不想放弃。于是他换了一种沟通策略，对拜尔德说：“拜尔德先生，你今天的这些话我曾经的客户也对我说过，不过后来他们还是购买了我的保险。我现在想问你一个问题，你刚为我倒了这杯水，我现在10美元卖给你，你会买吗？”

拜尔德摇摇头笑道：“10美元？我肯定不会买的！”

艾伦又问：“假如你一天没有喝到水，我拿着这杯水，100美元卖给你呢？”

拜尔德犹豫了一阵，还是摇头说：“No！”

艾伦将问题进一步升级，他问：“如果你在沙漠中迷路了，一个人走了五六天没有找到一滴水，这时我手中有杯水卖1000美元，你会不会买？”

拜尔德若有所思，似乎想通了什么，然后认真地说：“那这杯水我肯定买。你的意思我明白了，保险是个居安思危的东西，现在不需要不代表未来不需要，就怕当真正需要保险的时候却没有买，是不是？”

艾伦笑了，他真诚地说道：“拜尔德先生，你不愧是商场里打拼出来的精英，一点就通，让我很佩服。的确，就像你分析的这样，保险就像这杯水，你不需要它时，即使白送给你，你都觉得是负担，可当你真正想要它的时候，就算花几倍几十倍甚至几百倍的金钱，都未必能够买得到，可谁会知道自己哪天需要保险所带来的保障呢？所以，最好的办法就是以最小的成本，做到未雨绸缪！”拜尔德沉思了一会儿，伸手拿过艾伦手中的保险说明，认真地看了起来，最终在上面签了字。

由此可见，暂时没有购买欲望的客户，并非没有真正的需求，只是这种需求是隐性的，需要销售人员用合适的说话套路，像举例子、打比方等对其进行引导，让客户清晰地知道自己的需求。案例中的销售人员顺藤摸瓜，挖掘出客户隐性需求，成功地让其签约。这就是在把握客户心理的基础上，不断地唤醒他的隐性需求或未知需求，最终销售人员成功签单。

和需求很明确的客户推销产品，自然能很好地调动客户的购买欲望。但我们也会遇到需求不明确或具有隐性需求的客户，面对这种客户我们不能就此放弃，而是要学会运用说话的策略引导客户，挖掘出他的隐性需求，调动客户购买产品的欲望。让客户通过我们所说的话，觉得自己原来如此需要该产品，那你就成功了。

与客户谈判的关键点是互利共赢

我们与客户进行谈判沟通，有时会有利益上的分歧，甚至还有可能导致双方对立，这些都是很正常的现象。只要用正确的沟通方式，以互利共赢为出发点，是可以将分歧化解的。但如果某一方只站在自己利益的角度考虑，想方设法让自己的利益最大化，不断压制别人的利益，这种不以双方互利共赢为目的的谈判，最终只会面临失败。如果双方以互利共赢为出发点，以满足彼此最大利益为目标，即使在谈判中出现分歧，也会站在对方的立场考虑，尽快解决分歧，达成协议。

有一位妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子。这两个孩子因为如何分这个橙子争吵起来，最终他们达成了一致意见，由一个孩子负责切橙子，另一个孩子选橙子。结果，这两个孩子按照商定的办法各自取得了一半橙子，高高兴兴地拿回家去了。

第一个孩子把半个橙子拿到家，把皮剥掉扔进了垃圾桶，把果肉放到果汁机上打果汁喝。另一个孩子回到家把果肉挖掉扔进了垃圾桶，把橙子皮留下来磨碎了，混在面粉里烤蛋糕吃。

这样的分法看似两个孩子公平地得到了橙子，但却未能做到物尽其用，因为他们并未做好沟通，更没有申明各自的利益。如果没有事先申明需求，会导致双方盲目追求形式上和立场上的公平，最终双方各自的利益并未在谈判中达到最大化。

如果两个人在谈判之前，就说明各自所想要达到的目的，也就不会出现案例中的这种情况。案例中，两个孩子应该事先说明自己的需求，然后想办法将皮和果肉分开，一个拿到果肉去榨果汁，另一个拿到皮去烤蛋糕。这样才能真正实现双方利益的最大化，才算是真正的互利共赢。

试想一下，在双方谈判时，有一个孩子既想用橙子皮做蛋糕，又想

要橙子肉榨汁，那就需要重点考虑如何才能创造价值。

想要整个橙子的孩子可以提议将其他的问题拿出来一块谈，比如他说：“如果把这个橙子全给我，你上次欠我的棒棒糖就不用还了。”其实，他的牙齿被蛀得一塌糊涂，父母上星期就不让他吃糖了。另一个孩子想了一想，可能会很快就答应。他刚刚从父母那儿要了五块钱，准备买糖还债。这次他可以用这五块钱去打游戏，才不在乎一个橙子呢。

两个孩子的谈判、思考过程实际上就是不断沟通、创造价值的过程。双方都在寻求自己最大利益的同时，也满足了对方的最大利益需求，这就是互利共赢最好的案例。

我们在商务谈判中也需要有互利共赢的思维，不能一味地固守阵地，寸步不让，要学会充分沟通，以双方利益最大化为出发点，创造条件解决彼此的分歧，实现双赢。

虽然我们在谈判的过程中都希望以小博大，获得最大限度的利益，但每一场成功的谈判，双方都是以实现互利共赢为最终目标，双方会进行很多次讨价还价，才能达成最终的合作。如果在谈判中双方都能本着互利共赢的精神，那谈判的双方最后都是胜利者。

被誉为“经营之神”“台湾企业救星”的世界塑胶大王——台湾塑胶公司董事长王永庆，他就是始终坚持“人人为我，我为人人”的信念，主张企业做买卖必须本着利己利人的原则。由于买卖的双方都要生存发展，都要赚钱，因此在谈判时他都本着互惠互利的原则，绝不只顾自己赚钱而不管合作伙伴的死活，这样很多客户都愿意与他合作。

1986年新台币升值，由原来的40新台币兑1美元升到37新台币兑1美元。王永庆亲自召开会议与客户商量渡过难关的对策，他决定新台币升值的汇兑损失全部由台塑承担。这样一来台塑每日至少损失1亿多元新台币（折合300万美元），这一部分损失完全是靠内部消化，不过因为经营有道，这一年他也获利匪浅。

王永庆的这一举动既保护了别人，也让自己声名远扬，奠定了与客户合作的基础，财源也随之滚滚而来。所以合作双方都要有一种互利共赢的精神，才能让事业更上一层楼。

我们在谈判的过程中，千万不要存有“我胜你败”“坚持到底就是胜

利”的想法与做法，应当在不损害自己根本利益的前提下，向对方做出适当的妥协与让步，最后达成双方都能接受的双赢协议。基于此，在谈判中如何沟通，才能做到既能实现互利共赢，又能够让对方让步最大呢？

- 反复向对方强调，其他有实力的大公司也接受了相同的条件。

- 反复向对方保证目前开出的条件是给他最大的优惠了，其他人还无法享受。

- 通过明示或暗示的方法，让对方能够想象到和自己签约之后给他带来的诸多好处。

- 尽可能多地帮助对方全面深入地了解自己产品的优点及市场竞争力。

- 说服对方而不是压制对方，为对方提供有力的权威数据来证明自己产品的优点。

- 在沟通的过程中要反复强调合作中的细节，让对方无后顾之忧，比如付款、运输、售后服务等。

- 在恰当的时候重述对方的要求和处境。

总之，在谈判中能够让对方做出最大让步是最理想的状态，但前提依然是互利共赢，如果没有了这个前提条件，一切合作都不可能成立。

在谈判中有进有退也很重要

当说到妥协让步的时候，大家都有这样的共识：说起来感觉很简单，但真正操作起来，还是有相当难度的。如果妥协做得巧妙能够达到两全其美，实现彼此共赢；如果妥协做得不好，不仅损失利益，还可能丧失尊严。虽然妥协有风险，但有时我们不得不妥协，为什么说妥协有风险但又不得不妥协呢？

- 我们每个人在这个社会中都不是孤立存在的，随时随地要与他人进行沟通和价值交换，但每个人都有自己的私欲，希望自己能够占据上风。如果彼此争执不下，只能导致合作失败，彼此利益受损。此刻，唯一解决该问题的办法就是——妥协让步。

•妥协让步，才是顾大局、识大体、解决问题的最好办法。我们通过妥协让步能够做到求同存异，容易找到彼此利益的平衡点。妥协是一种高智慧的艺术，是一种为人处世的高深境界，也是有效沟通的最好方法之一。在交流中，如果彼此都不让步，只能持续僵持，浪费彼此的时间，增加沟通成本。

20世纪80年代，有一对两地分居的夫妇，丈夫留学美国，妻子在国内上班。当时的电话资费非常贵，每分钟要二三十元钱，这对夫妇沟通的成本很高。丈夫觉得自己正在留学，还没有工作，没有多少钱，希望妻子能够给自己打电话，但妻子觉得丈夫作为男人应该给自己打电话，两人僵持不下，谁也不让步。于是，曾经一周至少两三次的电话沟通变成了现在接连两个月谁也没有给对方打电话。彼此心里都憋着一股劲，看到底谁先做出让步，给对方打电话。

后来，还是丈夫妥协了，他主动给妻子打电话道了歉，他觉得妻子挣钱也不容易，应该予以理解，但怎么才能让沟通成本更低呢？于是，他们约定：电话铃响一声的含义是“我很好，不要挂念”；电话铃响两声的含义是“你的回信我收到了，请放心”；电话铃响三声的含义是“我的信件寄出，请注意查收”；铃响三声以后还不挂断，代表“我确实有话要说，请接电话”。

丈夫的妥协让他们夫妻和好如初，另外还想出了最节省沟通成本的办法。这说明如果没有一方妥协就不可能有如此完美的结局。当然，随着科学技术的发展，通信设备的不断完善，沟通成本逐渐在降低，但如果不懂得适时做出妥协退让，只会增加沟通的成本。沟通是合作的基础，沟通中很重要的一点就是要学会妥协。很多成功的沟通案例中都蕴含着妥协的成分，大到国家与国家间的谈判，小到同事与同事之间处理工作问题时进行的交流。如果不能掌握妥协和退让的技巧，会导致最后沟通出现问题，不能达到目的。莎利和琳达都要用船运一批电脑零件，她们正在和各自的委托人商谈每个零件的运输价格。琳达做出了三次让步，每个单件每次都让了4美元，最后一共让了12美元。与之不同的是，莎利做出了四次让步，分别是4美元、3美元、2美元、1美元，最后总共让了10美元。在这时，她们都和船主说这是她们最后的让步了，不能再让了。可比较起来，莎利就容易使人相信。因为通过她做出让步的方式，可以看出她的让步越来越小，说明可以让的空间已经逐渐减小了，很有可能已经达到了尽头。琳达就不一样了，因为她三次都做出了

同样的让步，所以船主不太相信她的话，还觉得有让步的空间，尽管事实上，琳达做出的让步要比莎利的大。

虽然让步的方式多样，但目的是相同的，就是通过妥协，促进高效沟通，实现成交的目的。记住在讨价还价的过程中，妥协让步的条件必须控制在有利润范围之内，另外一定要把握住进度，不要一下子降到最低，否则客户会认为你给出的不是最低价，还会继续讨价还价，甚至得寸进尺，这样肯定谈不成合作。

现代商业社会的竞争本质就是协调不同利益之间的冲突，以妥协达成暂时的利益平衡的艺术。谁能掌握这种艺术，谁就能成为商业竞争中的最大赢家。虽然从眼前的利益来看，妥协就是单方面的付出，但从长远的角度来看，这种付出是值得的，它能够让我们在未来获取更多的利益，就像人们常说的“放长线钓大鱼”一样。

具体到日常沟通中，有哪些妥协让步的策略，可以供我们在与人沟通中运用呢？

•等额让步法。也就是在让步的各个阶段，彼此让步的数额是相同的，均等的。就如有一家商品卖家要100元，但买家只出70元，最后，彼此同等数额降价。卖家让步分别从95元、90元、85元，买家加价75元、80元、85元。通过三次等额让步，最终以85元成交。从买家来说自己就是采用递增让步法，通过自己加价，逼着卖方降价，否则就是卖家没有诚意。

•让步的幅度要逐渐减小。一件商品100元，客户让降价，你第一次可以降低5元；客户肯定还让降价，第二次可以降低3元；客户肯定要求继续降价，第三次降低1元。通过降价幅度减小，让客户知道你的利润空间越来越小，让步的可能性也越来越小，如果再逼着你让步可能导致交易失败，客户有很大可能不再砍价直接成交。

•中等幅度让步。在让步之前必须让买方知道：自己让步是有限度的，不可能无限降价，而且是本着诚意、本着成交让利的。如果买方没有诚意，自己就没有必要报价了。就像“这件衣服100元，我最多只能让10元，要买就拿着，不想买就拉倒”，采用这种策略也可以促使最终的成交。

•大幅度递减让步。一方做出大幅度让步，另一方的期望值就会

增加。同时，也有可能成交失败。所谓一分钱一分货，如果刚一开始卖家要价100元，突然给你降到30元，买方心理就会发毛，这是好东西吗？会不会质量有问题？这么便宜肯定有毛病，当想不出理由的时候只好选择放弃。

•大幅度让步但略有递增。我们经常遇到这样的客户，你与他谈了半天，而且你做出了最大极限的让步，他还觉得贵想让你再次做出妥协，我们不得不怀疑他是否诚心诚意地购买你的产品。此刻，你可以用减价之后递增价格来促成交易。比如“我看在你诚心购买的分上，我冒着亏本的风险，从200元降到了150元，原来你没诚心，那我也不能亏本啊，现在我只能以170元的价格成交，谁爱买就买，不买就算了”，通过这种方式给对方制造一种危机感，以促使成交。

做生意经常会与各种各样的人打交道，要想尽快与对方成交，就要学会在沟通中有进有退，既让对方知道自己的诚意，又不能让对方提出的条件变本加厉，这就需要掌握进退之间的沟通技巧。

第八章 升职加薪：玩转工作的沟通术

在我们的工作中，沟通起着非常重要的作用。请示领导、探讨问题、寻求帮助……这所有的所有，都离不开沟通。要想升职加薪、玩转工作，让自己的事业风生水起，你就必须要让自己修炼出一流的高超技巧。工作不光需要实干，也还需要良好的表达与展现。

怎样开会，才能富有成效？

领导者就是企业的指挥者，企业的灵魂人物，只有在他正确的领导之下，全体人员才能劲儿往一处使，形成积极向上的团队。当然，在这个过程中开会是免不了的，会议是上下级交流的平台，是领导人发出信息并被接受反馈的渠道。一场良好的会议，不仅需要领导巧妙的说话策略和超强的说服力，更需要全员的配合，在严谨有序中完成沟通，实现

会议想要达到的最终目标。既然如此，领导在开会时怎么讲话才能让下属有兴趣听，怎样才能取得好的成效呢？

•会议要有明确的目标。

领导在开会之前首先要用简单直白的开场白，讲清楚开会的目的和会议的重要意义。开始说话的时候，应该用诙谐幽默的语言吸引员工的注意力，这样他们才愿意继续往下听，才能全身心投入会议中去。

•重点问题提高声音重复讲。

当讲到重点问题时，要抬高声音去讲，让听的人感觉到这些话的语调与其他话的语调有明显的区别，才能对内容加深印象。另外，为了加强员工记忆，可以将重要内容重复三次以上。

•说的内容要做到既有宏观又有微观。

领导在说话的过程中，一定要既有宏观的东西，又有微观的东西。尤其在单位内部讲话的时候，切忌假大空，喊口号。宏观的东西就是领导站在今天看明天，能够给员工信心和希望。微观的东西就是员工每天工作接触的细小事情，细节决定成败，因此领导讲微观的东西能够体现对下属的关心。

•应该与员工多一些互动。

领导在讲话的同时，应该注重与员工互动。互动的目的除了检测自己所讲内容员工理解、吸收了多少，更重要的是通过会议与员工增进了解，有利于企业文化建设，高效完成任务。

•做好会议最后的总结工作。

领导在讲话的时候，一定要控制好时间，不宜过长也不宜过短。在讲完之后，应该对本次会议进行深刻总结。在总结的过程中，再次强调会议中的重点问题，以加深员工的记忆。

除了这些，领导在讲话时还应该注意这样几个细节问题。

其一，所讲的内容，要与每位员工有密切的关系。开会讨论的议题与员工有关系，员工才能在听的过程中，与自己的日常工作联系起来，

并知道自己在哪些地方需要改进。如果内容与自己毫无关系，谁还愿意听下去呢？

其二，领导应该创造一种有压力的气氛，迫使每个人都能够认真去听，认真去思考。可以采取提问的方式，这样员工会因为担心自己被点名，而认真听你讲话。

其三，对于积极参与讨论的员工，领导应该多鼓励少批评。在会议中很多员工都是即兴发言，不可能十全十美。作为领导不能当众批评员工，这样只能让他感到丢脸，内心产生逆反心理。只有不断鼓励，才能激发员工的主观能动性，不断进取。

高情商的领导，会做到工作无缝对接

每位领导都希望员工在自己下达命令之后，能够保质保量地完成任务，甚至还能超额完成任务。或者说一位优秀的员工，不仅能够完成领导交代的任务，还能完成领导没有交代的任务，而且质量等各方面超过了领导的预期。甚至，领导希望员工在自己没有下达命令之前，就知道该怎么去做工作，这就是上下级“心有灵犀一点通”的最佳状态。然而，现实毕竟是残酷的，很多时候无论领导强调多少次，员工都未必能够完成任务，更别说做额外的工作了。所以，领导在给员工布置任务的时候，一定要做到无缝对接。那么，作为领导怎么给员工下达任务，才能与员工实现无缝对接呢？

•领导在交代任务的时候，一定要清楚告知员工完成任务的效果。

领导在给员工交代任务的时候，千万不能将任务扔给员工就算是完成工作对接了。要想让员工保质保量地完成工作，最好能够有书面和口头上的交代，并将任务要完成的效果重点强调，让员工知道你想要什么。很多领导只是单方面地以为员工懂得了自己的意思，而事实如何并没有与员工进行进一步交流。员工接到这份任务有可能毫无头绪，只能照猫画虎，自然会影响最终的效果。如果领导在交代任务的时候，能够明确最终的效果，那员工在工作的过程中，无论遇到多大的困难，目标都是明确的，这样任务完成的效果，自然也不会差到哪里去。

•明确完成任务的时间限度。

每个人都有惰性，如果没有明确的时间限定，他可能会把一份工作完成的周期无限延长，就会影响工作效率和生产效益。虽然慢工出细活，但很多时候一份没有时间限定的工作，会浪费更多的时间成本和人力成本。如果没有时间限定，员工会认为完成这份工作的时间还多的是，便会一天拖一天，拖到领导催的时候，这时为了能交差，他会草草完成工作，那任务的质量就完全没有了保障，也会为企业发展埋下祸根。因此，领导在交代任务的时候，一定要将完成任务的时间确定好，给员工一种紧迫感，他才能把时间和精力都投入工作任务中去。

领导心中应该对完成工作的时间期限有一个预估，但不能将预估的时间告诉员工。比如领导觉得30天可以完成一份工作，那为员工设定完成期限时，让他25天内必须完成。为什么要这样说呢？一是时间紧，任务重，员工才能全身心地投入工作，如果期限太长，他就会对这份工作失去激情，自然不会高效完成任务。二是少报了几天时间，可以为任务中不足的地方留下弥补的时间。因为员工的理解能力再好，也未必能完全理解老板的意思，即便理解老板的意思，完成任务的效果也未必能达到老板的要求。这就可以多留点时间让他针对工作中不足的地方进行修正补救。三是可以考验一个员工的工作态度。如果员工在20天内完成，那么说明员工的工作态度积极；如果25天完成就算勉强合格，这种人比较死板不会变通，老板指哪打哪；如果用时30天或超过30天，那这人绝对有拖延症，没有完全将心思放在工作中。

•在沟通的过程中，要将员工的理想与企业的理想结合起来。

虽然很多员工在同一个或几个老板手下工作，但每个人都是独立的个体，每个人都有自己的想法和理想。往往领导会为了企业的利益而忽略了员工的想法和理想，使得员工感到憋屈，为老板而工作，失去了自己的理想，成了工作的机器。如果领导在下达命令之前能够对每个员工的理想有所了解，那就可以在制定工作任务的时候，将企业的理想与员工的理想融合在一起，向员工下达命令的时候，强调他完成这份工作之后所能得到的好处，这样就会激起员工的斗志，他会在完成自己理想的同时，也轻松完成企业的任务量。

•对任务中的重点问题及注意环节可以进行强调。

领导在交代了工作任务之后，对任务中的重点问题要进行强调。比如领导要邀请几个客户吃饭，如果领导不强调其中的重要性，员工可能

就抱着客户爱来不来的心态，反正我已经发出邀请了，领导布置的任务算是完成了，但最终有可能一个人都没有邀请到。如果领导强调重要性了，员工自然会使出浑身解数进行邀请，这样会使邀请到的概率大大增加。另外，一定不能忘了和员工强调任务中需要注意的细节问题，很多领导对工作有相当丰富的经验，知道员工容易犯哪些细节错误。因此，和员工交代任务时，强调一些容易出错的地方是非常必要的。这样，员工在工作中就能提高警惕避免一些错误，同时也为公司降低了工作成本。

•要有健全的监督机制，出现问题能够找到具体的协调人。

很多时候领导下达任务之后，不可能从头跟到尾，这就需要指定具体的人对该工作的进度、质量、效率等进行不定期的监督。没有监督就不可能有强大的执行力，监督可以促进工作顺利进行，让员工能够保质保量地完成任务。同时，如果工作中出现突发状况，员工无力解决，也知道应该找哪个部门的人进行协调。虽然谁也不想遇到突发状况，但身为领导应该具有风险意识，要做到未雨绸缪，这样一旦突发情况出现，便可以将损害程度降到最低。

高情商的领导都能够用自己的沟通策略，与员工进行无缝对接，让下属踏实地做好自己的本职工作，完成公司交给的任务。如果你也想让你的团队蒸蒸日上，就要学会沟通的技巧，与下属做到工作无缝对接。

对他人的错误不应暴跳如雷

我们在工作和学习中会接触到很多人，而这些人都有自己独立的想法，即使针对同一件事情，也会有很多不同的看法，这样在与其沟通的过程中，难免会出现障碍，但我们不能成为矛盾的制造者，而要通过自己的三寸不烂之舌，巧妙地利用谈话技巧化解矛盾，尤其当面对别人错误的时候，与其暴跳如雷，不如委婉暗示。

那怎么才叫委婉暗示呢？

•在沟通的过程中懂得方圆，知道什么话该说，什么话不该说。

•有些话虽然可以明着说，但为了不起矛盾，需要反话正说。

•有些话可以直言不讳，但又不得不绕着弯子说出来。

•委婉暗示一定要让对方察觉到，否则不会起到任何作用。尤其在工作与学习中，发现并指出他人的错误时，更要懂得说话技巧，否则不仅会伤害别人，更会伤害自己。所以一定要在说话之前思考一下，自己想说的话适不适合说，说出来会不会给对方造成伤害……另外，说话的时候应该注意时间、地点、人物等，有些话是可以直接说的，但有些话压根就不能说出口。说话的时候要把握住度，不是所有的话都可以说出口的，有些话只是在大脑里面想一下就可以了，完全没有必要说出来，如果说出来只能让人厌烦。除此之外，还要善于把控自己的情绪，不要因为逞一时之快说出伤害别人的话，身上的伤口容易愈合，但心灵的伤口可能会伴随一生。

在一家五星级酒店里，一位外宾在吃完最后一道茶点后，顺手把精美的景泰蓝食筷悄悄插入自己的西装口袋里，准备带走。服务人员不露声色地迎上前，双手捧着一个装有一副景泰蓝食筷的绸面小匣子说：“我发现先生在用餐的时候，对我国的景泰蓝食筷爱不释手。非常感谢你对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经餐厅主管批准，将这双图案精美并且经过严格消毒处理的景泰蓝食筷送给你，并按照酒店的优惠价格记在你的账上，你看好吗？”这位外宾自然明白服务人员话中的弦外之音，在表示感谢之后，说自己多喝了两杯白兰地，误将食筷插入了口袋里，并聪明地借此台阶说：“既然这种食筷不消毒就不好使用，那我就‘以旧换新’吧！”于是，他将口袋里的食筷取出，放回餐桌上，接过服务人员给他的小匣，走向收银台。

如果你是这位服务人员，你会怎么说呢？相信很多人都想上前把这位外宾批评一通。但是，这位服务人员并没有这样做，而是采取顺水推舟的策略，委婉地暗示对方的错处，最后收到了良好的效果。

评价他人的错误，是一件很敏感的事，应该格外谨慎。尤其对不喜欢的人做否定性评价的时候，更应该公平、公正、客观，不要因为一时情绪冲动，就使用过激的言辞，最好少使用“限制性”的词语。例如你办错了一件事，你的上司大怒道：“这么简单的事情你都没有办好，你还能干啥？”如此绝对的话，你听了肯定会很难受。如果换成另一种说法：“这样的错误我也犯过，关键是要及时总结，知道自己错在了哪里，要能够及时改正！”这听起来不仅顺耳，而且对方也比较容易接受。可见，指出别人错误的时候，与其进行暴跳如雷的批评，还不如委婉暗示，让对方认识到自己的错误便可。如此一来，你给了对方面子，对方

会用更好的结果回报你，达到真正的双赢。

如果你对某件事或某个人感到不满，那该如何表达自己的情绪呢？是暴跳如雷地对他进行批评，还是采取其他的措施？

我们经常会去饭店吃饭，假如在就餐的过程中，发现餐盘中有一只苍蝇，你该如何来处理？我们先来看看其他国家的人的处理方式：

如果是英国人，他会很绅士地吩咐侍者："请给我换一份，谢谢！"

如果是西班牙人，他会什么都不说，留下就餐费用，悄然无声地离开，而且再也不会到这里来就餐。

如果是日本人，他会让侍者将餐厅经理找来，进行一通训斥：

"你们是怎么做生意的啊！就给客人吃这个？"

如果是德国人，他会一本正经地拍下照片或视频，然后拿着苍蝇去专业的机构化验，以决定是否要将餐厅告上法庭。

如果是美国人，他或许会说："以后请将饭菜和苍蝇分别放到两个盘子中，喜欢苍蝇的客人会自行将苍蝇放在自己的饭菜里。"看似笑话，但面对饭菜里有"苍蝇"这个问题，不同国家的人有不同的反应。虽然同样是表达愤怒，但并没有暴跳如雷，而是采取了很幽默的方式，但幽默绝对不只是好笑，还透露着不可言喻的批评，这就是硬话软说的实例。

当我们面对别人错误的时候，发脾气并非最好的方法，最好的方法应该通过暗示，让别人认识到自己的错误即可。当然表达的方式可以温和、幽默一些，措辞一定要恰当，最重要的是要控制好自己的情绪。

对于疑问，我们究竟该如何提问比较好？

我们常说不耻下问，也就是当我们遇到问题的时候，可以向任何人请教，无论学识能力比自己强的还是弱的，因为每个人都有自己的优点。尤其在学习和工作中，当遇到问题的时候，更应该向其他人请教，毕竟"三人行，必有我师焉"。但我们在问的时候，需要掌握一定的方法与技巧，这样我们才能将问题问到点子上，得到正确的答案。如果问得不对，不仅不能得到正确的答案，还有可能会伤害到别人。对此，遇到

问题我们该怎么发问呢？

•不同的人要以不同的方式提问。

有的问题适合老年人回答，那我们就没必要向年轻人提问。有些问题适合女人回答，你问男人，他也未必知道。所以，找对适合提问的人很关键。值得注意的是，每个人的性格各异，提问的方式也是不同的。有的人性格外向、热情、直爽，这样的人对任何问题都能够谈笑风生，畅所欲言。这样的人我们直接提问就可以了，没有必要拐弯抹角，但注意不要跑偏主题。还有的人沉默寡言，整天神情严肃，情绪不外露。针对这种人提问要开门见山，简单明了，有逻辑性，或者给出选择题，让对方选择“是”或者“不是”、“A”或者“B”便可。还有的人不善言辞，性格孤僻，对任何问题都比较敏感，甚至有点神经质。向这种人提问的时候，一定要多加引导，让对方放松警惕，进行提问时要简单扼要，切忌问题过于烦琐，这种人喜欢挑战，对别人无法解决的问题很感兴趣，如果对方回答不上来千万不要为难他，因为这种人比较敏感，说不定会伤害到他的自尊。

•提问的时候必须看清场合。

提问的场合很关键。如果你在一个非常嘈杂、不适合提问的地点进行提问，对方很可能听不清你的提问，但为了照顾你的面子，点点头假装听见了，或对方的回答你也没听清，那么这个提问就是无意义的。

假设你让某个人在一周之内必须完成一项重要的任务，可两周后还没有结果，你该怎么向对方询问进度呢？如果在走廊遇到了随口问一句，对方以为你只是随意问问，就会随便找个理由糊弄你。只有你通知他到会议室进行工作汇报，他才会认识到问题的严重性，严肃地回答你的问题。场合不一样，提问所得到的结果有可能也完全不一样。

•要想得到最佳的提问效果，必须掌握好提问的时机。

只有在最佳时机提问才能达到最佳的效果。比如两个过去很要好的朋友，都刚刚换了工作，一个偶然的机会他们相遇了，互相询问：“你们单位怎么样？工作还顺利吧？谈恋爱了吗？”这么问显得既亲切又自然，在情在理。对方自然会如实回答，当然，如果彼此都想让对方觉得自己混得更好，可能会增加一些吹牛的成分。再列举一个案例，如果一位姑娘经人介绍与一位从未见面的小伙子谈恋爱，公园门口两人准时赴约，

沉默了好一会儿，姑娘抬起头问男生："你之前谈过恋爱吗？现在在哪里工作？工资待遇怎么样？"那结局便可想而知了。我们中国人见面打招呼都喜欢问一句："你吃了吗？"如果这句话在午饭或晚饭前后问，倒也合情合理，但如果在上午十点左右、下午三四点钟、晚上十一点这么问，似乎有些不妥。所以提问的时候，一定要掌握好时机。

在提问时一定要记住，如果你所提问的对象很忙，那就不要问那些琐碎的事；如果你提问的对象正在听音乐或看体育赛事，那此刻就不要提问与音乐或体育无关的问题；如果对方很伤心，那就不要提问一些滑稽可笑的问题，也不要提问太复杂的问题，否则只能引起不愉快。

•要根据对方的心理特点进行提问。

在提问的过程中想要达到理想的效果，我们就应该根据被问人的心理特点进行提问，这样才能达到提问的目的，收到良好的效果。比如有记者采访一位老大娘："大娘，听您的口音应该是山东人吧！好像是鲁西的吧？"老大娘笑道："小伙子你的耳朵真灵，我是山东阳谷县人。"记者又问："阳谷县我知道啊，那不正是武松打虎的地方吗？"于是大娘与记者愉快地聊起了家乡，渐渐地没有拘束感了，只要记者问到的问题，大娘知无不言言无不尽，记者不仅顺利地完成了采访任务，还有许多额外的惊喜。可见，记者的问题问到了大娘的兴奋点上，提问的问题都能够引起大娘的共鸣，所以沟通就顺畅了很多。

所以，当我们提问的时候，一定要结合每个人的性格特点，考虑提问的场合和提问的最佳时间，把握对方的心理特点。只有这样，才能让对方放松警惕，畅所欲言，我们才能达到提问的最终目的。

互相分享技能，同事间才能获得双赢

很多时候工作和学习是分不开的，在工作中可以进行学习，或在学习中进行工作。老板作为企业的灵魂人物，应该擅于学习，只有这样，才能用最新的理念去经营管理企业，才能让企业有辉煌的未来。同时，员工也需要不断地学习新知识，只有这样才能有强大的创新能力，才能高效工作，实现自己的理想和企业的长远发展。

只有不断学习的企业，才能在未来立于不败之地。我们经常看到很多企业老板不仅自己学习，还带头组织员工进行学习。有些企业因为各

种因素，不可能让每个员工都接受专业的课程训练。于是，企业选择优秀的员工进行特训课程，然后让他们将所学的东西，传授给其他员工，以此来促进全体成员整体知识素养的提升，为企业创造更多的价值。但也有一些学成归来的人，不愿将自己学到的知识和技能分享给其他同事。为什么会出现这种情况呢？

•学成归来的人觉得自己掌握了独特的技能，不想分享给其他的同事，否则就会失去自己的竞争优势。

•学成归来的人，在分享的过程中，对于某些核心的内容有所保留，为自己留一手。

•对自己所学的东西一知半解，担心分享会弄巧成拙，会遭到领导和同事的鄙视。

无论哪种情况，都违背了企业派人学习的初衷。那么，怎么才能让那些被派去学习的人，在学成归来之后，尽可能多地将自己的知识和技能，分享给其他同事呢？

•完善的制度是知识分享的前提。

企业必须有完善的制度，以保证学成归来的人在企业内部的权利、地位。有一些员工外派学习的时间比较久，半年、一年，甚至更长，企业的每个职位都不可能进行长时间的保留，于是在外派学习期间，该职位会被其他员工代替，当这人学成归来之后，发现自己在企业中没有任何职位，他怎么可能将自己学到的新知识与人分享呢？

完善的岗位制度可以保证外出进修人的权利和地位，在这些人学成归来之后，可以提升他们的职位，激发他们内心的热情，让其心怀感激，这样才能让他们心甘情愿、毫无保留地将所学知识分享给更多的人。

•培养员工懂得分享的精神。

企业老板要在平时的工作学习中，培养员工的分享精神。与人分享能够体现出一个人良好的修养和品行。可以在平时分享自己的工作经验，因为经验是失败的泪水和教训的结晶。将工作经验分享给自己的同事，可以让大家不再重蹈覆辙，有利于提高工作效率。人生就是一个不

断总结经验的过程，如果我们能了解他人失败的经验教训，在实践中进行规避，那这就是一种幸运和幸福。分享成功固然使我们高兴，分享失败的经验教训则会使我们少走弯路。

•严格的监督机制能够保证更多的分享。

在分享的过程中，分享者分享的内容必须有内涵，有思想，有借鉴意义。如果只是简单的分享，就达不到良好的学习效果。因此，我们必须有完善的分享监督机制。这就需要领导对员工学习的内容有大致的了解，以此来判断分享者是否真正将自己所学的东西分享给了同事。对那些认真分享所学的人应该进行奖励，而对那些有所保留或不愿分享所学的人应该进行处罚，这种人职位不能上升，只能原地踏步，或调换到企业的其他部门，以后将失去培训学习的机会，情节严重者应该开除。总之，要让其他参加学习培训的人知道不分享所学的后果，只有这样他们才能在进修的时候认真学习，主动和同事们分享自己学到的知识和技能。

•让学习的人通过带领团队来检验他们的学习成果。

有很多学成归来的人想分享自己得到的知识和技能，但他们不善于说话，导致分享的效果不理想。遇到这种状况，千万不要催着他进行分享，这样往往会适得其反，最好的办法就是让他带领团队做任务，最后通过团队工作的好坏来判断他学习及分享的效果。如果团队进步很快，思想觉悟也有所提高，那证明他的分享比较全面，否则只能算没有分享，这样的学习就是无效的，也是浪费企业资源的一种表现。

所以，当我们每个人学习到新的知识或经验时，一定要懂得分享，分享不仅让其他人获得知识，提高企业生产力，也会使你们之间的配合更加默契，实现双赢。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！！

第九章 面对危机：消弭冲突的沟通术

在我们日常的沟通过程中，由于每个人所站的立场不同，看待问题的角度不同，处理问题的方式也不同，难免会出现冲突。当面对危机时，我们要学会运用有效的沟通技巧，让大事化小，小事化了。如果沟通方式不当，很可能导致“火上浇油”的局面。

处理危机问题的基本原则

随着互联网的不断发展，危机公关的作用显得尤为重要，稍有不慎，一个很小的问题就有可能被媒体几倍、几十倍的扩大报道，本来芝麻大的小事会被夸张成西瓜一般的大事。一旦这种事情发生，会给企业和品牌带来灭顶之灾。近些年由于危机公关滞后，企业倒闭的案例数不胜数。那么，危机公关滞后的原因有哪些呢？

•企业对危机认识不到位，总觉得这件事不会发生在自己身上。

•缺乏危机预警机制，当危机来临时不知所措，只能任由危机扩大。

•缺乏专业有素的危机处理人员，危机出现时瞎指挥。

•获知危机的渠道受阻，层层申报，流程烦琐，耽误处理的最佳时机。.

当危机发生时，企业首先想到的就是自身的利益，而不是满足外界期望。比如公司首先想的是怎么减少企业的损失，怎么减少负面报道，而外界只能凭着感觉，对企业如何解决危机进行揣测，甚至进行扩大化的报道，导致企业遭受更多的指责与批评。

如果危机发生了，企业相关人员能够第一时间站出来，找一个恰当的沟通渠道，给外界一个交代，化解外界的猜疑，他们就不会进行扩大化的报道。然后，企业再进行深入调查，不定期地向大家公布调查的进展，这样就可以将大事化小，小事化了。如此不仅能减少企业的损失，还会给大家留下一个负责任的企业形象。当然，在处理危机的时候，一定要把握住以下几个原则，才能消弭冲突。

•一定要有相关负责人出面解决。

比如某企业受到了消费者的指控：售卖过期产品，并指使员工砸毁

商品，以赈灾之名诈领保险金等。而该公司对此只是轻描淡写地发出一个声明，否定了消费者的一切指控。这样不但没有平息消费者的怒火，反而令他们更加生气，导致事态越来越严重。于是该公司立刻召开一场“戒备森严”的记者会，没想到这加深了企业给大家留下的不诚信的形象。

遇到危机，很多企业选择规避媒体，想将事情“捂下去”，这样往往适得其反。如果企业领导不想出面，只让一个小员工出面做挡箭牌，这只会将事情搞得一团糟。媒体见状，自然觉得领导对此事不重视，便会大做文章。所以，遇到危机时最好由企业相关负责人直接出面与媒体沟通，哪怕真诚地告诉媒体：“这件事我们很重视，国家调查机构正在深入调查，如果有调查结果，我们会第一时间告诉大家！”这么简单的一句话，就能减少媒体的猜疑。

•第一时间做出回应。

某银行发生客户资料外泄事件，首先发现这个重大失误的顾客，通过客服人员向其部门主管反映了这件事，但等了很久依然没有结果，最后此顾客直接诉诸媒体，消息很快见报，搞得人尽皆知。银行负责人这才着急了，立刻出面道歉，但依然给银行造成了负面影响。如果在顾客反映问题的时候，该银行就第一时间做出回应、进行解决，肯定就不会出现后面那么多麻烦事。

很多领导对企业危机都心存侥幸，总想着通过拖延，让消费者失去耐心，不再追究。这种想法大错特错，如果遇到一个爱较真的消费者，那就是灭顶之灾。

当企业出现危机的时候，领导最好能够在48小时内做出回应。在回应之前，先将媒体可能提到的问题做个预演：哪些问题应该主动说，哪些问题媒体问到了再说，哪些问题绝对不能说……发言人一定要做到心中有数，谨慎发言，避免自爆企业的短处，或被媒体抓住更大的把柄。企业最好能够在媒体还没找上门之前，先一步告诉他们，抢先取得事件的解释权，同时也可以避免谣言横生，扩大危机的杀伤力。

•说出事实，并对受害者充满关怀。

某保健品公司因内部员工不满而对产品投了毒，导致几位消费者中毒身亡。出现如此大的危机，公司负责人第一时间站出来解决问题，以

消费者的健康为重，决定回收所有的保健品，而且在媒体上呼吁消费者暂时不要购买自己公司的保健品，如果已经购买，可以到销售店进行退货。另外，公司全员配合公安机关的调查，并悬赏十万元，希望广大人民群众提供线索，对犯罪嫌疑人进行缉捕。本来因为该事件企业失去了信誉，但通过企业面对危机采取的一系列措施，反而让大家更加信任该公司，相信这家公司的保健品没问题，只是个别人的极端行为，导致了这场悲剧，很快民众的不满转化成了支持。所以，在应对危机时，应予以足够重视，以消费者的权益为重，说出事实，并真诚地关怀消费者，这样才能成功化解危机。

•充分展现自己的实力，让消费者信任你的产品。

美国一男子向电视台提供线索，说自己在喝百事可乐时发现瓶内有一个针筒。虽然百事可乐公司分析这可能是一场恶作剧，但依然制作了一段视频进行澄清。视频中可以清晰地看到百事可乐装瓶封口的时间非常短，像针筒这么大的东西不可能掉进去。另外，百事可乐的相关负责人与食品卫生官员同时接受采访，食品卫生官员强调作假指控是违法的，也认为无法因为一个恶意事件就推测出全国产品都遭受到了污染的结论，这间接为百事可乐公司进行了澄清。几天之后，那名故意将针筒放进可乐瓶的犯罪嫌疑人落网。

作为企业平时应该在企业形象及媒体关系上下足功夫，这样万一出现问题才能做到从危机中全身而退。如果事先能与媒体建立良好的关系，则会在关键时刻得到他们的帮助，提高企业的危机处理能力；形象良好的企业形象，也能博得社会大众的支持。

•傲慢对待危机问题，只会遭受更大损失。

耐克公司安排品牌代言人乔丹到某地做相关品牌宣传活动，吸引了全球粉丝的关注，为了见乔丹，粉丝纷纷前往活动所在地，可乔丹出现不到90秒就下台了，这引发了粉丝的强烈不满。但耐克公司全然不顾乔丹粉丝的情绪，依旧我行我素。直到粉丝对其投诉，消协会立刻下达了拒绝购买耐克产品的倡议，耐克公司负责人这才意识到了事情的严重性，急忙出面向乔丹粉丝道歉，但为时已晚，已经给公司造成了损失。

因此，要是错在企业，公关人员一定要低调处事，第一时间认错，绝不可一味地掩饰。要记住同媒体接触的一个大原则：诚信。不愿回应

就直接说，千万不要说谎，否则媒体更会大做文章，那样企业只会遭受更大的损失。

和事佬调解纠纷的口才艺术

当你遇到熟人吵架的时候会怎么做？熟视无睹？还是进行劝架？相信很多人都会选择进行劝架，充当彼此不伤和气的和事佬。可这个和事佬并不好当，需要很多的沟通技巧，否则不仅两边都不讨好，反而会让吵架的双方把你作为出气筒。

那么，作为矛盾调解人，该怎么做到既调节了熟人彼此之间的纠纷，又能让自己全身而退呢？这就需要在调节的时候，动之以情晓之以理，同时抓住彼此的弱点进行说服。其实，最实用的方法就是先劝服其中一个人，这样一个人先熄火，另一个人也就没法再吵起来。还有，在调节的过程中要淡化事情的严重性，要让彼此认识到吵架的输赢，对双方来说一点都不重要，这样他们才会结束争吵。需要注意的是，作为调解人，一定要公正公平客观，否则很难调解成功。

让我们来看看，具体可以通过哪些方法有效调解别人的矛盾冲突吧。

•一手抬高，一手打压，学会拉偏架。

当双方为某一件事情争得不可开交，通过公正公平的办法难以解决时，最有效的方法就是对一方抬高，对另一方打压，学会拉偏架，让被打压的一方怀疑自己错了，自然就不会再较真了。

艾迪生和阿道夫都是学校新来的年轻老师，艾迪生心细，考虑事情周到；阿道夫鲁莽，但业务能力较强。一次，他们两个发生了争执。艾迪生说不过阿道夫，感觉很委屈，跑到校长办公室找校长诉苦。校长拍拍艾迪生的肩膀说："艾迪生，你脾气好，办事周到，这个大家都清楚，也很欣赏你；阿道夫天生就是个急性子，牛脾气一上来就什么都忘记了，等他消气后又什么都忘记了。你是一个细心的人，最懂得怎么团结同事、搞好工作了，怎么能跟他一般见识呢？"校长的一番话说得艾迪生有些不好意思。事后，艾迪生主动找阿道夫握手言和，一场争执就这样被成功化解。

从故事中我们可以看到校长进行调解的时候，并没有直接批评艾迪生，而是反复强调他良好的品质，将艾迪生抬得很高，又委婉地批评阿道夫的鲁莽个性，让艾迪生顿时觉得自己是被校长重视的，怎么能够与阿道夫这样鲁莽的人吵架呢？如果继续吵下去只能降低自己的身份。于是，艾迪生主动选择了熄火，将矛盾化解。

当然在劝架的时候采用抬高一方、压低另外一方的方法时，需要注意这两个人要在个性、能力方面有很大的差异，否则，就是用错调解方法了。

•做好铺垫，让彼此知道双方的观点都是正确的。

让和事佬最为难的就是双方各执一词，互不相让，更麻烦的是他们非得让你来评判个谁是谁非，遇到这种情况又该怎么办呢？

在这种情况下，既要顾及双方的心态和立场，又要尊重他们的看法，给足他们面子。

据传清末的陈树屏口才很好，而且善于化解纠纷。当年他在江夏任知县，张之洞在湖北当督抚，谭继洵任抚军，但他们两个互不认识。一天，陈树屏邀请两人一起吃饭，偶然间聊到了长江江面宽窄的问题。谭继洵认为江面宽是五里三分，张之洞却说江面宽七里三分。两人都认为自己说的是正确的，互不相让。

陈树屏见状坐不住了，可说些什么既能缓和气氛，又能不得罪自己两位上司呢？他想了想，说道：“如果水涨江面的宽度就是七里三分，而落潮时江面的宽度便是五里三分，所以两位大人说的都没问题。”

张、谭二人听到下属这样说，也不好再争执下去。

陈树屏巧妙地将江面的宽窄分为两种情况，让两人都觉得自己的观点是正确的。他用自己巧妙的口才艺术，既化解了两位上司之间的口舌争端，又没有得罪任何一方，可见其高明之处。

有时面对争执的双方，与其否定他们的观点，还不如赞同他们的观点。在赞同的过程中肯定他们的价值，给予他们充分的尊重。很多时候双方争吵，并不是为了事情本身，而是为了面子，如果巧妙地运用沟通技巧给他们足够的面子，维护他们的尊严，他们自然就不会再争吵下

去。

•有效沟通可以让彼此认识到问题并非他们所想的那么严重。

很多时候发生争执是因为彼此偏执地认为事件很严重，觉得如果处理不当会后患无穷，所以双方想通过争执找到让自己最满意的结果。

此刻，最好的调解办法就是让彼此认识到事情并非他们认为的那么严重，使得双方从心理压力上有所缓解，这样有助于问题简单化。

有这样一个故事：有一对夫妇结婚没多久就吵架了，女方接受不了丈夫对自己大呼小叫、不懂得宽容自己，她在心里暗想，现在都这样，将来丈夫还不整天欺负自己？以后的日子怎么过啊！于是女方一赌气跑回了娘家，向自己的父亲诉苦，父亲听后安慰女儿："夫妻吵架不是什么大不了的事情，太正常了！牙还咬着舌头呢！锅还碰着碗呢！再说你现在嫁人了更不能耍小孩脾气！我不也和你妈经常吵架吗？但夫妻吵架绝对不能记仇。你要学会理解、宽容你的丈夫，不要总为了一些鸡毛蒜皮的事情吵架，那些模范夫妻不是吵出来的，而是过出来的。你赶紧回家去，不要让你的丈夫来找你，再说这个小伙子也不错，以后有什么事尽量双方好好进行协商，不要动不动就往娘家跑，这样不好！免得让别人认为我们做父母的在你后面煽风点火，添油加醋！你说呢？"

女儿觉得父亲说得有道理，很快就回家了。

夫妻吵架本来就是很平常的事情，当事人却认为很严重，想得很复杂。作为父亲在调解的时候一再强调夫妻吵架是小事情，并将自己当年吵架的事，也拉出来说明吵架不是大事，这体现了父亲解决纠纷的出色的沟通技巧，让孩子认识到事情根本没有想象的那么严重，这顺利地解决了问题。

要想调解矛盾冲突，就要具备当和事佬的头脑与口才，只有这样才能做到既解决了彼此的矛盾，又不得罪双方，而且还能让双方感谢你。

如何巧妙地将冲突转化为正能量？

对企业来说人际冲突是不可避免的，但我们要清楚：人际冲突往往会产生两方面的效应。一方面，如果企业员工之间发生冲突又不能得到很好的解决，就会导致彼此关系紧张、互相不信任、不团结，企业内耗

严重，缺乏沟通，各自心灵闭塞，拉帮结派等不良现象，降低企业的生产效率。这样，一旦企业出现困难，员工不可能同舟共济，携手渡过难关，他们会为了自己的利益考虑而各奔东西，最终导致企业破产或倒闭。另一方面，如果人际冲突可以作为个人或企业竞争的动力，那它的消极影响就可能会被压缩到最小，这会为企业整体带来积极效应。

良性冲突会增加人们互动的机会，是提供统一认识的契机，它使内在矛盾外显，有利于消除组织内部的不平衡，为协调人际关系奠定了基础，从而成为组织中的积极动力。成功的管理者，往往能巧妙地利用团队的冲突，建立一个高效紧张的团队。

团队成员在一些基本问题上，如使命、目标、事实等方面会有相似的见解，并以正确的方式，在一些对公司当前和未来至关重要的事上适当争论，冲突虽然存在，但它能创造积极的能量，推动公司前进，这是一种良性冲突。

基于此，怎么能巧妙地将冲突转化为正能量呢？

•只要冲突的目的一致，就可以随时投入正确的战斗中。

每个企业都可能面临着多股冲突力量的角逐：争取更多增长或更多利润；获得利润或投资未来；追求整体业绩或追求局部或个人业绩。董事会、首席执行官和执行团队驾驭这些冲突的能力至关重要，这在很大程度上决定了他们创造财富的能力。如果首席执行官、高层团队和董事会没有把他们的大部分时间花在这上面，那他们就是在浪费时间。相反，当他们在如何以不牺牲利润为前提进行角逐时，当他们为如何改善目前成果而不是通过透支未来而争斗时，他们投入的就是正确的争斗。

企业董事长与执行总经理之间经常发生冲突，但要想将冲突转化为正能量就需要具体分析争吵的原因了。如果董事长相当于投资人，也就是掏钱人，总经理是负责执行的人，也就是花钱人。假设他们之间争吵的目的是相同的，比如花最少的钱获得最大的收益。总经理是实际执行人，能深刻体会到不当家不知柴米油盐贵的苦衷，认识到要做的每一件事都需要钱，而董事长投的钱不能维持企业的正常运转。可董事长认为钱是自己辛苦挣来的，花出去的钱必须尽快见到效益，如果效益遥遥无期，那就没有继续投资的必要了。因为他们争吵的目的是相同的，所以通过争吵，董事长可以知道总经理的不容易，同时总经理也能理解董事

长的心情，最终双方达成共识，将冲突转化成促进公司发展的正能量。

•正确利用冲突，让其成为“排毒”的工具。

在工作中有的冲突会隐藏在表面之下，不容易看出来，这就需要营造一种积极的紧张关系，使那些最重要的冲突显露出来。

把冲突摆在明面上只是第一步。冲突如果处理不好，往往会产生可怕的结果。所以，我们在工作和生活中不仅要将冲突暴露出来，还要以正确的方式解决它，这样才能利用冲突为自己服务。所谓不破不立就是这个道理。与其得过且过，让彼此内心共同的矛盾折磨着对方，影响着工作进度，还不如好好吵一架，将彼此不满的情绪都发泄出来，只有相互沟通、了解，才能看清楚具体的矛盾点，进而解决问题。起初可能彼此都认为对方恨自己，而通过吵架将一切压抑在心中的不满发泄出来之后会发现：其实，彼此的矛盾可能微不足道，很好解决，并非有不共戴天的仇恨。彼此说开了矛盾自然会迎刃而解，大家心里舒畅了自然会充满正能量地积极工作。

很多上下级吵架就是由于工作中一些细小的事情，彼此都想当然地认为对方理解，殊不知对方不仅不理解反而产生了误解。长此以往，小矛盾积淀成大矛盾，终有一天会爆发，而那时再解决就难上加难。

其实，吵架并非坏事，它也是人与人之间的一种交流方式，但要掌握交流的方法，让彼此明白吵架没有什么恶意，以此来修复矛盾。如果将吵架比作是伤口，那最关键的环节还是清洗伤口和敷药，这样伤口才能愈合得快，所以我们需要及时沟通，用自己的说话套路解决冲突、危机。

•必须要有掌控冲突的管理能力。

冲突管理一方面需要对可能发生的破坏性冲突进行积极处理，并尽可能将其带来的不良影响淡化。而另外一方面，也是最需要管理者正视的一面，即要求管理者适时适度地激发冲突。必要时候增加冲突的做法是具有建设性的，可以增强员工的活力，注入正能量。一旦员工都保持沉默，少说少做，企业就会失去活力，公司的利益也将大受影响。

激发建设性冲突的首要步骤，就是要向下属传递这样的信息：冲突有其合法地位，我们要避免的不是冲突本身，而是冲突可能产生的破坏

性结果。我们应该对那些敢于向现状挑战、倡议革新观念、提出不同看法和进行独特思考的个体进行鼓励，如晋升、加薪等，以激发他们的工作活力和潜力，让他们充分发挥自己的主观能动性。也可借助外力，如通过聘请导师或内部调动的方式，引进一些背景、价值观、态度或管理风格与当前群体成员不相同的个体，以增加新的思想，如一些企业聘用独立董事的目的就是激发冲突。

此外，还可以采用故意透露的办法激发冲突，现今采用的干部任用公示就属此列。将所要采取的措施、任用的员工等通过一些渠道提前透露，引起大家的关注，激发员工的工作积极性。

管理者既要充分了解冲突发生的原因，又要正确对待已经发生的冲突，尽量缓和或避免破坏性冲突的发生，用合适的沟通策略积极引导和发展建设性冲突，科学合理地加以解决，使冲突结果向好的方向转化，这样才有利于企业的良性发展。

解除沟通僵局的有效妙招

我们在与别人沟通的过程中，遇到的最大问题有哪些呢？

•当你和别人交谈时，突然不知道该说什么，感到尴尬、不知所措。

•当你受到别人无理指责、陷入难堪时，不知道该如何应对。

•当别人滔滔不绝、自己插不进话时，感到被动。

•虽然自己心中有很多完美的观点，但由于口才有限，无法完全表达出来。

……

我们在与别人沟通的过程中，会遇到各种各样不可预测的困境，有时能在最短时间内找到解决办法，但更多时候我们遇到困境时会感到紧张，手忙脚乱，无从应对。这个时候是最考验一个人智慧的时候，如果能够做到沉着应对，总能找到最佳的解决办法。可很多时候正是因为我们自乱阵脚，导致思维混乱，不能顺利解决与人交流所遇到的问题。在遇到这些情况时，我们可以通过怎样的途径和方法，能够将自己从困境

中解脱出来呢？

•面对别人的无理指责，沉默也许是最好的办法。

面对别人的无理指责，我们有时需要进行强烈的反击，但更多时候沉默才是最好的办法，你不与对方进行争执，主动退出二人战场，这样对方没有了对手，自然会偃旗息鼓。

有一位不速之客突然冲进洛克菲勒的办公室，气愤地说道：“洛克菲勒，我恨你！”然后，此人进行了长达十多分钟的谩骂。办公室的人都替这个人捏了把汗，因为大家都认为洛克菲勒肯定会与这个陌生人大吵一架，甚至会动手，或者喊来保安，将这个狂妄之徒赶出办公室。可让所有人没有想到的是，洛克菲勒很平和地坐在自己的座位上，没有说一句话，只是用和善的眼神注视着眼前这个狂躁的男人。

这个人看到洛克菲勒对自己的谩骂无动于衷，莫名其妙地感到有些失落，对方不做出任何回应，自己也不知道该怎么争吵下去，渐渐地声音越来越小，最终停止了谩骂。

当一个人发怒的时候，得不到回应和反击，他是坚持不了多久的。这个男人原本做好了与洛克菲勒进行斗争的准备，甚至早就在脑海中准备好了回击洛克菲勒的脚本，可没有料到洛克菲勒不按常理出牌，让原本准备充分的男子顿时陷入尴尬境地，不知所措，甚至最后连吵架的力气也没有了，只能无可奈何地离开。

试想一下，如果洛克菲勒与这名陌生男子大吵起来，对男子来说，他是有备而来，对自己的伤害自然是最小的，而洛克菲勒毫无准备会受到最大的伤害，甚至还要面临道德上的绑架，得不偿失。但洛克菲勒并没有与这名男子争执，而是采取了沉默的策略，让男子手忙脚乱，自觉离开。如果想要规避一场正面冲突，不妨向洛克菲勒学习保持沉默，以成本最低的方式，应对可能产生的矛盾。

•面对困境，可以巧用幽默的语言来化解。

我们经常会遇到这种情况：与他人交流的过程中，会因为矛盾，因为无话可说或说错了话做错了事，彼此突然陷入冷场的局面。此刻，我们只有学会化解冷场的口才与技巧，才能从容面对冷场的突发情况，从而巧妙缓解尴尬的气氛。

布莱克上班老迟到，经理已经批评他好几次了，但效果不佳。这天布莱克又迟到了，他能够想到的借口都用完了，只好低着头往办公桌走去，而经理正在办公室训话，当布莱克走进办公室的时候，大家都安静下来，目光紧盯着布莱克，想看看这次经理怎么处理他。

布莱克见到老板很生气的面孔，知道这次凶多吉少，但他脑子突然灵光一现，对经理做了一个很绅士的鞠躬，然后一本正经地说："我叫布莱克，贵公司在30分钟前刚刚有一个职位空缺出来，我现在来应聘，这样算是捷足先登了吧？"

在场的人被布莱克突如其来的这句话逗乐了，就连经理也忍不住低头在笑。布莱克用这句幽默的话语为自己解了围，化解了被辞退的危机。

通过这个案例可以看出，布莱克多次迟到，已在公司产生了不好的影响，如果与领导沟通不当，就有可能丢了饭碗，但他巧妙地利用机智的幽默话语化解了自身的困境，保住了自己的工作。

这说明：要想成功逃出困境，最好的方法就是发挥自己的机敏应变能力和锻炼风趣幽默的口才。机敏能够让你先人一步地感知到隐隐欲现的尴尬和僵局，风趣能够化解剑拔弩张的气氛，让人痛快一笑，忘记不愉快，重新和你进行活跃而融洽的沟通。这种机敏与风趣，不仅能及时救场，化解困境，还能彰显一个人的个人魅力。

•如何巧妙地回答严肃的话题。

与人交往，我们经常会有意无意地被问到一些严肃的问题，当你不知道怎么回答或害怕回答不当会伤害到对方面子时，何不装作不懂，巧妙曲解对方的意思，避重就轻地进行回答呢？

1972年，尼克松访问苏联。有一次在苏联机场，飞机正准备起飞时发现一个引擎突然失灵。当时送行的前苏共中央总书记勃列日涅夫十分着急、恼火。他指着一旁站立的民航局局长问尼克松总统："你觉得我应该怎么处分他？"这等于给尼克松出了一道不大不小的难题，如果尼克松答得不巧妙，可以借机让他出丑。"提升他。"尼克松轻松地说道，"因为在地面上发现故障总比在天上发现要好。"尼克松的话一出，大家都笑了。他巧妙得体的回答，既保全了民航局局长的面子，又消除了谈话的尴尬气氛，彰显了个人魅力。

在一些特定的场合，对方严肃的提问，往往能在顷刻之间，将众人的注意力聚集到你身上，给你造成较大的心理压力，让交谈气氛变得紧张起来。此时，故意“不按牌理出牌”，做出违反常规的回答，可以很好地缓解大家的紧张情绪，营造出轻松、幽默的氛围，避免严肃的回答有可能带来的尴尬局面。

沟通中遇到困境是不可避免的，一旦我们遇到一定要保持镇定，不可自乱阵脚，否则会正中对方下怀。要给自己片刻的思考时间，然后巧妙利用沉默、幽默、曲解等策略来应对，这样才能做到消弭冲突。

消弭冲突与危机的六大技巧

在人际交往中会出现矛盾、冲突，这是我们不想看到的，但又是不可避免的。因此，当出现冲突危机时，一定要采取最适当的方式与对方进行沟通，化解冲突，做到彼此摒弃前嫌，和好如初。那么，怎样才能较好地化解沟通中出现的冲突、危机呢？

•明确目标是解决矛盾，而不是解恨。

一旦发生冲突，双方肯定都会从自己的角度出发，争取让自己的利益最大化。解决问题的方法，决定了这场冲突的哪一方是赢家。无论采取哪一种解决方法，都代表了双方对自己结果的期望和对他人结果的关切，而且几乎每一种方法都有一个可预见的结果。因此，选择冲突解决的方法，除了要估计近期的利益，更应该关注长远的影响；除了要顾全自己的利益，还要考虑对方的感受。不能只考虑自己的利益，转而严重损害对方的利益。否则，是不可能解决矛盾的。因此，我们一定要明确我们的最终目标是解决矛盾，而不是非得分出高下，不是为了自己的利益排挤他人。只有这样做，才能让我们避免彼此成为仇人。

•采取回避方式，让矛盾自生自灭。

很多时候矛盾不断升级，是因为双方都不愿让步，非要分出个谁输谁赢。如果双方发生冲突，一方能够从行动和思想上主动退出，采取回避的方式，那另一方就会显得无可奈何，不知一个人该怎么继续吵下去。用这种方式解决问题，就不会计较输赢。当然，巧妙地回避冲突，可以在不伤害对方的前提下合理解决矛盾，也避免了和人结仇的后果。

•压制也可以化解冲突。

有时候运用智慧、权术压制对方，也可以消灭冲突。这是以牺牲对方利益为代价来实现个人目标的方法，最终的结果就是我赢他输。运用这种方法虽然可以解决问题，但注意要运用合适的说话套路压制对方，不然很容易埋下仇恨的种子，再起冲突。如果是一些情绪化的冲突，可以巧妙地使用沟通策略来压制对方，以达到化解冲突的目的。

•针对冲突点进行资源整合。

有冲突就说明有需求点和利益点，那我们就可以利用这一点，将彼此的需求点与利益点找出来，然后寻找中间地带，提出一个互惠互利的解决方案，让双方在都不用妥协的情况下，获得双赢。

•沟通时必须掌握的原则。

日常沟通中，双方可以通过针对彼此的矛盾点交换意见，寻找最佳的解决方法。但谈判必须讲原则：双方都应该关心对方的目标；双方都应该对事不对人；双方都要信守承诺；双方都希望能够再次谈生意；双方都觉得自己赢了。只有满足这些原则，才能避免冲突。

•化解冲突的最佳结果是实现双赢。

双方发生冲突肯定是一方的需求点损害了另一方的利益点，如果彼此能够心平气和地坐下来好好沟通，不仅能够化解矛盾，还可以将一方需求点与另一方利益点进行整合，进而实现交易，达到双赢。当然，双赢交易的基础是信任，要想真正地做到双赢交易，彼此都必须拿出合作的诚意和勇气。在合作中不耍小聪明，不要总想着占别人的便宜，要遵守游戏规则，否则双赢的局面就不可能实现，最终吃亏的只能是自己。

曾有一对夫妻吵架了，互相指责对方，愤怒到了极点，决定离婚。在路上，丈夫发现秋天的河水很凉也很深，于是就默默地脱下鞋子，将妻子背过了河。过河后不久，妻子突然站住，不往前走了，定定地看着丈夫说：“算了，咱们回家吧！”丈夫有些惊讶，便问为什么。妻子低头说：“要是离婚了，回来谁背我过河呢？”最终，这对夫妻没有离婚，过起了幸福的日子。这就是典型的通过双赢的方式来解决问题的。

当我们面对沟通中的危机和冲突时，不要剑拔弩张，要学会控制自

己的情绪，保持冷静，用合适的沟通艺术消弭冲突，这样才不会影响双方的关系，才容易将事情办成。

第十章 做沟通的高手，享快意的人生

好口才可以让你如有神助。成为一个沟通高手，可以让你在与人交往中自信满满，魅力倍增，获取更多的资源与机会。成功的人，就成功在能够不断地获取资源、开拓机会，在这过程中，沟通功不可没。修炼自我的沟通能力吧，这样你会看到一个不一样的人生。

掌握沟通技巧，可以让你魅力倍增

一个有魅力的人，不仅要有出色的外表，还应该具有出色的口才。当我们遇到一个人还没开口说话时，其实我们已经开始了交流，只不过是通过外表进行交流的，毕竟外表是人的第一语言。

当我们看到一个人仪表堂堂，就会对他产生一种好感，也愿意与其交流。外表对人们的判断、行为产生着极大影响，甚至会给人留下难忘的印象。为什么良好的外表，会有如此大的吸引力呢？

•人的天性使然，没有人会不喜欢漂亮的东西。

•虚荣心使得许多人都认为：和漂亮的人在一起是一件很荣耀的事。

•晕轮效应，我们总觉得外表好看的人，在其他方面也都具有良好的属性。

•满足自己的视觉，外表漂亮的人看起来很舒服。

所以，漂亮的外表是一种巨大的资源，一定要很好地开发和利用起来。

男人要想增加自己的魅力，必须做到以下几点：定期清理胡须、头

发；别让自己的脸看起来过于油腻；注重自己的衣着打扮；要经常清理身上的异味；精气神儿任何时候都不要太差，展示出自己的阳刚之气。

女人要想让自己有魅力，必须做到：时刻对自己充满自信；保持高贵，高贵的女人容易得到赞赏；塑造自己的内在气质。要注意装扮，但不要太过分。

除了主动创造外表的魅力之外，我们在语言沟通上，更应该学会优秀的沟通策略。尤其在与人交谈之前，我们必须考虑好这样几个问题。

•我要说给谁听。在沟通之前，必须明确自己沟通的对象，提前准备好沟通所需要的东西。

•我应该说些什么。在沟通之前应该了解对方的需求、兴趣爱好等，做到有的放矢。

•可以说多少。不可在交流的初期就全盘托出，沟通是一个循序渐进的过程，否则会显得有些突兀。而且交谈时将一切都告诉对方，只能让自己陷入被动境地。

•到底可以说多深。随着沟通的深入，会对对方沟通的诚意有一个基本的了解，如果对方有诚意就说得深一些，如果对方没诚意话就点到为止。

•选择良好沟通的环境。沟通环境直接影响沟通的效率，所以在沟通之前选择一个适合的沟通环境极为重要。

要想在沟通过程中充分展示自己的魅力，那你就有必要掌握以下五大技巧：

•用自己的行动突出自己的热情。首次与别人打交道时，你可以主动和对方握手，面带微笑地介绍自己，并要在谈话中学会赞美对方。如果对方需要帮助，一定要热情地施以援手，这样才会给人留下良好的印象，对方才愿意和你继续交往。

•用语要幽默。如果能够巧妙地将幽默揉进谈话中，那别人就会在短时间内牢牢记住你。

•用眼神传达自信。眼睛是心灵的窗口，要想用眼神传达自信，就应

该在交流时正视对方、面带微笑、目光炯炯有神。自信而肯定的眼神，可以成为你的招牌，在人际交往中成为你的加分项，使你从周围人中脱颖而出。

•用抑扬顿挫的语调，展现自己的从容。从容的人给人感觉很沉稳、安定。表现从容最好的方式是说话时掌控自己的语调，分轻重缓急，做到主次分明，表现出自己的从容，才能给对方留下良好的印象。

•适时表现自己的才能。在与人打交道的过程中，如果有适合展示自己才能的机会，一定不要错过，才华横溢的你一定会让对方在很长一段时间里对你记忆犹新。

我们在沟通中，怎么表达才能让对方更加愿意听？生活中不乏这样的现象：描述同一件事情，有的人说出来能够赢得满堂喝彩，而有的人却很难激起听众的共鸣。关键就在于前者掌握了沟通的技巧，让自己的语言更加生动形象，自然能够博得听众的喜欢。可是，怎么才能达到这种效果呢？

•保持适当的语速。语速的快慢直接影响交流的效果，语速过慢会给人留下冷漠、懒散、怠慢的印象；语速过快，对方会认为我们在敷衍他，而且很难听清楚我们想表达的意思。语速过慢或过快，不仅会增加沟通成本，浪费彼此的时间，还会给人留下坏印象，所以我们要用最佳语速说话，每分钟说120～140个字为宜。

•音调要富于变化。我们在交谈的过程中音调要自然，要有高、中、低音之分，要富于变化，注意不能怪腔怪调或让自己的音调显得过于机械化。

•说的内容要有内涵。有内涵的谈话会让你的语言锦上添花，在谈话过程中，尽量让自己所说的内容条理清晰，幽默风趣。

总之，沟通的方式多种多样，最基本的是用语言沟通，身体语言也可以达到沟通的效果。要想使自己的魅力倍增，不仅要注意自己的形象，还要在沟通中注意每一个细节，用合适的说话套路与人交谈，这样你才能成为人际交往中富有魅力的强者。

会说话的人往往拥有更多好人脉

我们沟通的目的，不仅是让对方了解我们的意思，还希望通过沟通建立更广阔的人脉。虽然理想是丰满的，可现实却是残酷的。沟通几乎人人都会，但要想通过沟通建立广阔优秀的人脉，却不是每一个人都能做到的。那么，如何通过沟通拥有更多好人脉呢？

•讲真话才能赢得信任，对方才会真诚待你。

当我们与对方沟通的时候，要用最真挚的情感，最诚恳的语言。人都是情感动物，用饱含真情的语言与人沟通能够产生共鸣，只有这样才能在最短的时间内，说服对方认同我们。如果我们说了谎话，可能暂时会蒙混过关，但总有一天会露馅儿的。一旦真相大白，我们的信誉与人品扫地，再想建立信任就难上加难。

•遣词造句一定要精妙，且简单干练。

同样的意思用不同的方式表达，对方的理解也可能天壤之别。

如果你讲了很多话，但对方还是不清楚你想要表达什么，这说明你的语言过于平淡，没有亮点，不会对对方的大脑造成刺激。所以在与对方沟通的过程中，你的遣词造句要极其精妙，而且简单干练，这样对方才能在最短的时间里知道你想要表达的，你们才能做到有效沟通。

•说话时要做到目标明确，观点鲜明。

在沟通之前，我们首先要明确沟通的目的，不能只是为了沟通而沟通，更不能只顾说话而忘记了最终的目标。如果忘记了目标，就不可能实现有效沟通。其次，自己要有鲜明的观点，说话时做到掷地有声，一针见血，这样别人才能记住你的观点，你也会给对方留下深刻印象。如果人云亦云，你的观点很可能会被埋没。

•说话一定要条理清晰，直击内心。

有时候为了能够让对方接受我们的观点，我们会尽一切可能将所有应该告诉对方的话语，一口气全部告诉对方，最终把对方搞蒙了，不知道哪句话是重点，更不知道你想要表达的究竟是什么。这时候我们就要进行自我反省，主动学习沟通的策略，在说话前对自己要说的话进行整理，才能将其有条理、有逻辑地表达出来。还要站在对方的角度考虑，认真思考我们要用什么样的说话方式，才能让对方更容易理解我们的意

思。如果对方不理解我们，那沟通就是白费力气。

•沟通一定要学会抓住核心。

说得多不如说得巧。与人交谈时，一定要分清楚哪些是重要的话、核心的话，这些话可以提前说出来，并且可以通过重复让对方加深记忆。对于那些不重要的话，可以放在最后说，如果对沟通起不到锦上添花的效果，那这些话甚至没有必要说。另外，在沟通的过程中，尽量用短句，不要用长句。短句简短，容易听得明白，而且有力度，尤其在表达核心观点的时候，适合用短句。长句太长，说的人费劲，听的人更费劲，也不容易理解。如果一旦有些关键词说的人说得有问题，听的人理解有偏差，那就达不到沟通想要的效果。

在与他人沟通的过程中，掌握了这些沟通技巧，并在交谈时恰当运用，就可以达到有效沟通，还会赢得更多好人脉。但如果我们在沟通的过程中，不注意细节问题，会造成祸从口出，破坏建立起来的人际关系。同时，在沟通中我们还需要注意以下问题：

•不要说让别人很忌讳的话。

在沟通的时候，不要随便说别人很忌讳的东西。如果不小心说了，发现对方的表情不自然，那你就应该立刻停止这个话题，千万不要再继续说下去，免得惹人生厌。一般的忌讳有两方面，生理忌讳与心理忌讳。比如秃顶属于生理忌讳，那我们在沟通的过程中就不要提“光”“秃”“灯泡”等比较敏感的词。又如有的孩子在十岁时还尿床，长大之后这件事成为他的心理忌讳，每当别人提起“尿床”的事，他都会觉得是在说自己，那在沟通的时候，我们就要尽量避免提及这些别人忌讳的词。.

•不要揭别人的短处。

在这个世界没有一个十全十美的人，所以也不要过于严苛地要求我们的沟通对象。有些方面对于你而言是长项，但可能是对方的短处。如果你因此嘲笑、讽刺别人，会伤害别人的自尊心，打击别人的积极性。相反，如果在某些方面对方是强项，而你是弱项，那你被别人嘲笑、挖苦，又是什么感受呢？所以在交谈过程中要学会换位思考，不要提及别人的短处，更不要因为对方的短处而取笑他。

•不要将话说得“太满”。

说话时一定不要将话说得“太满”，说“七分”、留“三分”作为回旋的余地。尤其是当别人求我们办事的时候，一定要思量好，自己有没有这个能力办成，如果可以办再答应。千万不要不假思索就答应了，办事时才发现超出了自己的能力范围无法办到，那只会给对方留下不良印象，对方会认为你是一个不靠谱的人，会对你失去信任。

如果遇见自己没有把握办成的事，你可以和对方说：“我试试看，如果能够办到，再帮你联络办理，你也不要将希望完全寄托在我身上，如果你有其他渠道也打听着！”这样说你办成了对方会非常感谢你，办不成对方也不会责怪你，所以在与人交流的时候，不要将话说得太满。

•不要随便开玩笑。

有些人为了活跃谈话气氛，总是喜欢开玩笑，这么做的初衷是好的，但也得分人。有的人喜欢开玩笑，对这样的人玩笑才能真正起到活跃气氛的作用。而有的人不喜欢开玩笑，那你的玩笑只会让他觉得你另有所指，会影响到你们沟通的效果。尤其是第一次见面的人，开玩笑一定要慎重。

沟通就是个技术活儿，一言可以上天堂，一语也可以下地狱。因此，我们沟通时既要讲求方法，也要懂得有所避讳，不能口无遮拦想怎么说就怎么说。只有这样，我们才能利用沟通技巧，增加我们的魅力，拥有更多的好人脉。

最佳执行力是实现高效沟通的金钥匙

我们都希望每一次的沟通，都会得到一个结果，无论是好的结果还是坏的结果，因为没有结果远比有一个坏的结果更可怕。虽然我们想得很美好，但依然有很多沟通是无效的。这是因为我们只停留在沟通的表面，而没有去用实际行动来将其落实。这也就是我们通常说的只会说不会做——没有最佳执行力，沟通怎么会有好结果呢？可是，怎么样的执行力才算是最有效的呢？

•准确定位；

•明确目标；

•确定预算；

•合理分解；

•有效转化；

•强化规范；

•动态跟进；

•有效监督。

有关研究表明，管理中75%以上的错误和无效沟通，都是因为领导者不善沟通，或沟通之后没有落实所导致。沟通能力在管理中固然重要，但执行力更重要。完美沟通加完美执行，是解决一切问题的前提基础。沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的。如果仅有沟通没有执行，那沟通也不可能达到预期的效果。

奥地利生物学家经过研究发现了蜜蜂“舞蹈”的秘密。工蜂回巢后，常做一种有规律的舞蹈。它们的舞蹈主要有“圆舞”“镰舞”两种形式。如果工蜂跳圆舞，就是告诉同伴蜜源与蜂房相距不远，在100米左右。而工蜂跳镰舞，则是通知同伴蜜源距离蜂房较远。路程越远，工蜂跳的圈数就越多，频率也越快。如果跳“8”字形舞，并且摇摆腹部，舞蹈的中轴线和巢顶的夹角，正好表示蜜源方向和太阳方向的夹角。蜜蜂跳舞时头朝上或头朝下，与告知蜜源位置的方向有关：跳舞时头朝上，表明找寻蜜源位置必须朝着太阳的方向飞行。

“蜂舞”法则揭示的道理是：信息是主动性的源泉，加强沟通了解信息，并能严格执行将信息落到实处，才是管理者追求的效果。因此，管理者要像蜂蜜采蜜一样，吸取各种沟通技巧，将“蜂舞”糅到自己的管理艺术中去。

管理者要耐心地与下属交流，不能以“别说了，我明白你的意思”“我工作忙，现在没有时间”这样的说法，强行结束员工的话。你理解的未必是员工所想要表达的意思。相信每一个员工找领导交流，都是鼓足勇气的，如果第一次就失败了，下属以后也就不愿意再和领导交流了。更不能说“这个不归我管”，下属找你就是解决问题的，即使不归你管，你也要帮助员工牵线搭桥，顺利解决问题。

很多时候领导通过会议下达任务，却迟迟看不到效果。这就需要领导进行反思，到底是自己与员工沟通不到位，还是执行不到位？很多时候领导看似将任务分配了，可执行任务的通道，却是关闭的或不畅通的，影响了员工的工作进度。

为了避免沟通有误差，作为管理者就需要与下属经常互动，可以这样提问：“你说的是这个意思吗？”“我可能没有听清楚，你再解释一下！”当确定消息传达得没有问题的时候，接下来就依靠执行了。在执行过程中，要注意以下几个问题。

•渠道是否畅通，是否方便执行。

如果上下级之间交流畅通无阻，让下属士气大振，这很有利于提高工作效率。现在随着社会的发展，每个人的思维都在发生变化。员工上班不仅是为了挣钱，还希望通过工作增加创造性，实现自我价值。畅通无阻的渠道是下属实现自我价值的前提条件，作为管理者，下达命令之后，就应该想办法帮助员工疏通执行任务的渠道，如果渠道出现问题，不仅会让员工失去积极性，同时还会严重影响工作进度。

•互相探讨，做出最佳执行策略。

在执行的过程中，管理者应该随时召集员工，针对所遇到的问题进行探讨，可以请专家介绍分析，也可以请公司的元老来指导。

大家通过讨论一起出谋划策，解决困难。一定要重视执行任务的员工的建议，因为他们身处第一线，更容易发现病症的源头。有效的沟通机制使企业各阶层都能够表达自己的想法，并考虑其付诸实施的可能性，这也是企业创新的源泉。通过对多方的建议和意见进行汇总，可以找到最佳的执行策略，顺利完成任务。

•进行信息汇总，检测执行效果。

在执行结束之后，各个参与工作的部门，应该坐在一起进行信息汇总的沟通。汇总的目的是检测执行的效果。如果效果良好，可以通过交流表扬工作人员，鼓舞士气。如果效果不好，可以通过这次会谈，分析执行过程中哪里出了问题，具体该怎么改进，以便为下一次更好地工作奠定基础。

总之，沟通与执行力是相辅相成的。沟通要求思想的交融，而执行力要求思想的落地。只有沟通，没有执行力，沟通就是无效的。只有执行力，沟通薄弱，也会导致多走弯路。因此，有效沟通加上最佳执行力，才能打造一支高效的团队！

沟通无处不在，无时不在

社会的高速发展，离不开便捷有效的沟通。同时，便捷的沟通，进一步促进了社会的发展。沟通丰富了人们的生活，提高了我们的凝聚力，给人们提供了更多的合作机会。由此可见，沟通是人们联系情感的纽带和事业成功的基础。有效沟通也成为人们必须掌握的技能之一。因为，无论在工作中还是学习中，我们都需要沟通。沟通是人与人之间信息交流的必要手段，每一个人都离不开沟通，有效沟通更是能够帮助人们办成事儿。

销售人员要推销自己的产品，就要与客户进行有效的沟通。管理者为了让员工高质量地完成工作，就需要与下属进行有效的沟通。对售后服务人员来说，良好的沟通就是和客户维持良好关系的秘密武器。

在家孩子希望被父母亲理解、尊重，在学校希望得到老师的理解和信任，但由于孩子与家长、老师的生活观念、生活方式、兴趣爱好有很大的不同，因此要想被理解，就要建立有效的沟通。

在家孩子不仅要和父母沟通，还得与其他成员处理好关系，和谐的家庭是有效沟通的沃土。父母一个歉意的笑容，也许能缓解你失落的情绪；你甜甜地露一个微笑，也许能带给父母欣慰。在学校你不仅要和老师沟通，还得与同学进行沟通，建立良好的师生关系与同学关系，这样遇到困难时才会有人向你伸出援手。老师鼓励的目光，也许能激发你学习的动力；同样，你轻轻地道一声对不起，也许能化解误会。夫妻之间也需要良好的沟通，良好的沟通能够增进彼此的感情。婆媳之间、朋友之间都需要良好的沟通……

可以说，沟通无处不在，无时不在。沟通是情感的桥梁，能够缩短人们心灵之间的距离；沟通是情感的火焰，能够融化冷漠的心灵；沟通是情感的纽带，能够建立相互的信任。

沟通在我们的生活和工作中是如此的普遍，如此的重要，我们更应

该掌握好沟通的技巧，玩转沟通的艺术，做一个会说话的人，话说对了，事就成了。

沟通到底有多重要，从下面这个故事就能看出：

有位父亲正在和女儿通电话，突然电话挂断了，父亲回拨过去问："电话怎么中断了呢？"

女儿不假思索地说："不知道。"

父亲便教育道："你是法学专业的，用这种回答方式很不妥。你完全可以这样说：不是你那边有问题，就是我这边有问题，或者可能是我的电话信号不好！"

女儿听父亲这么一说，也觉得自己说话不够严谨，她向父亲保证以后在说话的过程中尽量注意。

可父亲并不想就此结束谈话，他想借此机会让女儿知道如何能够进行有效沟通。于是，他给女儿讲了一件在工作中遇到的事情：有一次我让经理去完成一项任务，可是经理做错了。我问经理："我是怎么交代你的？你做成了这个样子？"

经理很委屈地说："我就是按照你交代的做的。"

我马上意识到是沟通出现了问题，此时木已成舟，指责已经没有任何意义。

我说："不是我说错了，就是你听错了。"

经理闻听此言，马上说："不好意思，是我听错了，以后我会特别注意。"

说完这个故事，父亲对女儿说："这样的沟通比较有效，而且很愉快！"

女儿赶紧说："老爸你说得很对，我们老师给我们讲的案例也是这样，律师与当事人沟通时需要确认当事人所讲的案情，但律师不能说'你讲的我没有听清'，如果这样说当事人会认为律师不专心；律师也不能说'你讲的我没听明白'，这样的话当事人会认为律师不够专业……面对

这种情况，律师应这样与当事人沟通：我担心你讲的这个问题和我听的不一致，想再确认一下你讲的内容。”父亲很高兴地说：“这就对了！沟通就是要讲技巧、讲艺术，比如老朋友介绍我认识一位新朋友，但我没有听清或没有记住新朋友的名字，我可以对新朋友说：我怕把你的大名拼写错了，麻烦你告诉一下我怎样拼写，这样会避免很多尴尬现象。即使是久别的老朋友，用这种方式询问，对方也会给我们台阶下……”

女儿若有所思地说：“老爸你说得对，沟通无处不在，只有懂得沟通的技巧，才能行遍天下都不怕！”

阻碍前行的墙，推倒了就是桥。人与人心灵上的距离就如一堵厚厚的墙，阻碍了我们之间的沟通，我们只有用真诚去推倒它，才能建造一座让彼此能够有效沟通的桥。

当然，在沟通的过程中不可能一帆风顺，一旦出现了冲突，不一定非得争个明明白白，最好化解矛盾的办法是先承认自己错了，让对方熄火，变得心平气和了再给他讲道理。让对方有豁然开朗的感觉，才会发觉原来是自己错了，当场就会向你道歉。如果当时非要争个明白，彼此都在气头上，只能越吵越凶，造成两败俱伤。

就如你要进大门却忘记带卡，被保安拒之门外，你就应该诚恳地对他说：“你工作很辛苦，没有卡不让我进门说明你对工作认真负责，完全按制度办事，有你在我们感到很安全。不过，我刚才出门时把胸卡放在工位上了，你行个方便，我进去一下，马上就出来，行吗？”这与打太极有异曲同工之妙。保安一听你是如此地理解他，一高兴没准就让你进去了。

这就是沟通的技巧和力量，只有懂得沟通技巧，才会获得更多方便。真正的沟通高手，掌握着沟通的技巧和说话的方式，和不同的人都能进行有效沟通，但最重要的是，他重视每一次和别人交流的机会。

成功的人生往往离不开高效沟通

我们每个人无时无刻不在沟通，在家与父母和孩子沟通，在单位与同事、领导沟通，还得与客户沟通……很多时候我们过于注重沟通的结果，却忽略了沟通的过程。其实，每个人的性格、年龄、文化等都有差异，在沟通的时候都应该有所差别地来对待，只有这样才能达到高效沟

通，如果对所有的人用同一种方法沟通，必然产生沟通障碍。高效顺畅的沟通，会使工作、学习、晋升等都一帆风顺。否则，你只能吃闭门羹。对此你可以学学成功的人，在沟通中成功的人会怎么做呢？

•在沟通的时候总能给大家带来快乐。

•每一句话中都充满了正能量，能鼓舞士气。

•懂得尊重别人，绝对不会为了一时的口头之快，伤害到别人。

•话语中充满了幽默的智慧，让人在愉悦的心情中交谈。

•懂得宽容，不会因为别人的过错，就给别人“判刑”。

•话语中只有“我们”而没有“我”。

一个成功的人，总能给大家带来快乐，这种快乐是不会掺杂任何矫揉造作的，而是一种真心的自然流露。他们认为真诚地与人交往，就是获得幸福的捷径，所以在他们眼中没有“我”，只有“我们”。正是这种坦荡的胸怀，让他走上了事业和人生的巅峰。

在马云很多次的演讲中，很少听到他说“我”怎么怎么样，更多的是说“团队”怎么怎么样。员工看到老板将苦难留给自己，将功劳分给员工的这种做法，心里会充满莫大的感激。为了回报马云，员工唯一的途径就是努力工作，努力努力再努力。

马云在一次演讲中说：“什么叫没钱？不是说你饭都吃不饱了，如果真是那样，不如去救济站领取城市最低生活保障来得实在。如果你做网站就是为了赚融资，准备花美国股民的钱，那也要假设融不到资的情况，毕竟你身边的部下、兄弟都在看着你，唯你马首是瞻，你自己爬不好摔死了是你活该，但砸死一堆兄弟就是你的不对了。不要眼高手低，踏实做事才会有收获。”

在马云的眼中没有员工，没有下属，更没有自己，只有兄弟。当他的员工听到这些话时，会对他、对公司充满信心，会死心塌地地追随于他。因为在马云的讲话中，给员工透露了这样的信息：只要兄弟们跟着我干，就不要担心没有钱吃饭。

沟通的最佳效果就是给人信心，给人希望，马云做到了。如果马云

处处以自己为中心，处处说自己是如何如何厉害，员工听了只会寒心，怎么可能为你卖命工作？以自己为中心就是否定其他人的工作，这会引起员工的不满，降低工作的效率，所以这样的心理坚决不能有。

马云总是将员工放在心上，让员工感受到充分的尊重。他曾经在公开场合讲道："在阿里巴巴这个家族里面，阿里巴巴是大哥，是个泥腿子，弟弟妹妹们上学都靠他来供；淘宝是妹妹，性格活泼，可以拿着大哥给的钱买花裙子，已经初中毕业，将来要念复旦大学；老三是支付宝，才上小学，但他最有志气，要在未来扛起养家的重担。大哥决定不惜一切代价供他上美国的哈佛，因为那里有最先进的思想。"

马云巧妙地利用比喻表达了自己内心的想法，既形象又贴切，而且深入人心。马云没有将自己看得多么伟大，而是将团队看作是最伟大的。无论马云在哪里演讲，张口闭口都在说阿里巴巴团队的厉害之处，这样做的目的，一是通过团队的声誉，传达阿里巴巴的影响力，二是增强团队勇往直前的士气。

当提到阿里巴巴团队的时候，马云总有讲不完的话，而谈自己的时候总是寥寥几句，之后立马将话题转移到阿里巴巴的团队上来，有这样的领导，你还能不愿意跟着他干？

那些沟通高手在与对方交流时，总是想尽一切办法忘记自己，不谈自己的事，而是多谈对方及对方的事，让对方受到很大的尊重和重视。

其实，当我们给对方更多的诉说时间，而且以热情、真诚的态度去听对方说话时，可以做到与对方共情，这样肯定会给对方留下深刻的印象，与此同时他也会觉得你这个人值得深交，以后也会尽可能地帮你成事。

要做一个会说话的人，我们就应该用真诚去对待对方，时刻记住把对方放在心上，少说"我"多说"你"，并且常常用"我们"来做开头，把对方包括进去，这样你一定能够成为一个大家都喜爱的谈话对象。

每个人都希望得到别人的认可和尊重，并为此做着努力，虽然如此也未必能够如愿，但如果有一个人，而且这个人有一定的权威、地位，表现出对其的认可与尊重，那么被认可的人，必定会为这位伯乐赴汤蹈火，在所不辞。正是这些沟通高手巧妙利用此招，才会让那些平时工作不积极的员工，更加努力地工作，将自己的长处发挥得淋漓尽致，拼命

弥补自己的短处，为的就是回报对方的认可与尊重。

所以，沟通高手更容易拥有成功的人生。充满人情味儿的沟通，可以让对方心甘情愿地为你付出一切，这就是沟通的艺术，这也是沟通的威力。